

## Аннотация рабочей программы дисциплины

### Ценность клиентского опыта

основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки

21.03.01 Нефтегазовое дело

**Направленность** «Эксплуатация и обслуживание объектов добычи нефти»

### 1. Цели изучения дисциплины

Освоение обучающимися основных положений организации клиентского опыта, а также умение использовать на практике полученные знания при совершенствовании и укреплении конкурентных преимуществ предприятия путем повышения уровня обслуживания потребителей.

### 2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к элективным дисциплинам обязательной части учебного плана.

### 3. Результаты освоения дисциплины: формируемые компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК) <sup>1</sup>	Код и наименование результата обучения по дисциплине
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2. Устанавливает контакты в процессе социального взаимодействия.	Основные понятия и технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, методы решения конфликтных ситуаций (31)
		Устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе (У1)
		Простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде (В1)
	УК-3.3. Выбирает стратегию поведения в команде в зависимости от условий.	Динамику индивидуальных различий в реагировании (32)
Осуществлять связность в команде и терпимость к авторитаризму (У2)		
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Теоретические основы коммуникативной культуры необходимые для обмена деловой информацией в письменной и устной форме (на государственном языке) (33)
		Объяснять выбор нормативных вариантов (на государственном языке) (У3)
		Навыками грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена информацией на государственном языке (В3)
	УК-4.3. Использует современные информационно-коммуникационные средства в процессе деловой коммуникации	Коммуникативные характеристики речи (34)
		Отбирать языковые средства в разных ситуациях общения (У4)
		Навыками употребления речевых единиц в процессе развития коммуникативного акта (В4)

### 4. Общая трудоемкость дисциплины

составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

### 5. Форма промежуточной аттестации

очная форма обучения: зачет - 2 семестр.

очно-заочная форма обучения: зачет - 3 семестр.

Рабочую программу разработал М.В. Шалаева, доцент кафедры ГЭЕНД (НВ), канд. филос. наук, доцент

Заведующий кафедрой ГЭЕНД (НВ)

Согласовано:

Заведующий кафедрой НД (НВ)

*Шалаева*

А.Ф. Валиева

*С.В. Колесник*

С.В. Колесник