

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФИЛИАЛ ТИУ В Г. НИЖНЕВАРТОВСКЕ
КАФЕДРА ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ И ЕСТЕСТВЕННОНАУЧНЫХ ДИСЦИПЛИН

УТВЕРЖДАЮ

Председатель КСН

Ю. В. Ваганов

« 30 » 08 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины: Ценность клиентского опыта

Направление подготовки: 21.03.01 Нефтегазовое дело

Направленность: Эксплуатация и обслуживание объектов добычи нефти

Форма обучения: очная, очно-заочная

Рабочая программа разработана в соответствии с утвержденным учебным планом от 30.08.2021 г., и требованиями ОПОП ВО по направлению подготовки 21.03.01 Нефтегазовое дело, направленность «Эксплуатация и обслуживание объектов добычи нефти» к результатам освоения дисциплины «Ценность клиентского опыта».

Рабочая программа рассмотрена
на заседании кафедры ГЭЕНД (НВ)

Протокол № 9 от «19» 06 2021 г.

Заведующий кафедрой А. Ф. Валиева А. Ф. Валиева

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий выпускающей кафедрой С. В. Колесник С. В. Колесник

«20» 06 2021 г.

Рабочую программу разработал:

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

М.В. Шалаева

1. Цели и задачи изучения дисциплины

Цель: 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.

Задачи:

- изучить основы клиентского опыта и его необходимость предприятию;
- уметь создавать качественную стратегию клиентского опыта;
- освоить правила работы с маркетинговыми исследованиями (уметь использовать google-формы для создания опросов потребителей);
- изучить способы управления клиентским опытом;
- понимать необходимость клиентского сервиса на предприятии.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Ценность клиентского опыта» относится к элективным дисциплинам обязательной части учебного плана.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

- знание общих понятий менеджмента;
- умение осмысливать, анализировать и применять полученные знания к смежным дисциплинам;
- владение навыком работы с учебно-методической литературой.

3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

Таблица 3.1

| Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК) ¹ | Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю) |
|---|---|---|
| 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) |
| | | Источниками распознавания состояний партнера, способами интерпретации в межличностном восприятии (В2) |
| 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 информации 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. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Таблица 4.1

| Форма обучения | Курс/ семестр | Аудиторные занятия/контактная работа, час. | | | Самостоятельная работа, час. | Форма промежуточной аттестации |
|----------------|---------------|--|----------------------|----------------------|------------------------------|--------------------------------|
| | | Лекции и | Практические занятия | Лабораторные занятия | | |
| очная | 1/2 | 18 | 34 | - | 56 | зачет |
| очно-заочная | 2/3 | 12 | 10 | - | 86 | зачет |

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины

очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

| № п/п | Структура дисциплины/модуля | | Аудиторные занятия, час. | | | СРС, час. | Всего, час. | Код ИДК | Оценочные средства |
|-------|-----------------------------|-----------------------------------|--------------------------|-----|------|-----------|-------------|----------------------------|--------------------|
| | Номер раздела | Наименование раздела | Л. | Пр. | Лаб. | | | | |
| 1 | 1 | Введение в дисциплину | 2 | 3 | - | 6 | 11 | УК-3.2 УК-3.3 | устный опрос |
| 2 | 2 | Коммуникация цены и ценности | 2 | 3 | - | 6 | 11 | УК-3.2 УК-4.1 | устный опрос |
| 3 | 3 | Эволюция клиентоориентированности | 2 | 4 | - | 6 | 12 | УК-3.1 УК-3.2 УК-4.3 | устный опрос |

| | | | | | | | | | |
|---------------|---|--|-----------|-----------|----------|-----------|------------|----------------------------|--------------|
| 4 | 4 | Сотрудник, как ключевое звено в формировании клиентского опыта | 2 | 4 | - | 6 | 12 | УК-3.2 УК-4.3 | устный опрос |
| 5 | 5 | Портрет клиента и метод персон-модель | 2 | 4 | - | 6 | 12 | УК-3.2 УК-4.3 | устный опрос |
| 6 | 6 | Стандарты взаимодействия с клиентами и сотрудниками | 2 | 4 | - | 6 | 12 | УК-3.2 УК-4.3 | устный опрос |
| 7 | 7 | Традиционные методы управления клиентским опытом | 2 | 4 | - | 6 | 12 | УК-3.2 УК-4.3 | устный опрос |
| 8 | 8 | Инновационные и цифровые методы управления клиентским опытом | 2 | 4 | - | 7 | 13 | УК-3.3 УК-4.3 | устный опрос |
| 9 | 9 | Ключевые точки контакта с пользователями. Карта клиентского пути | 2 | 4 | - | 7 | 13 | УК-3.2 УК-3.3 УК-4.3 | устный опрос |
| Итого: | | | 18 | 34 | - | 56 | 108 | | |

очно-заочная форма обучения (ОЗФО)

Таблица 5.1.4

| № п/п | Структура дисциплины/модуля | | Аудиторные занятия, час. | | | СР С, час. | Контроль, час | Всего, час. | Код ИДК | Оценочные средства |
|---------------|-----------------------------|--|--------------------------|-----------|----------|------------|---------------|-------------|----------------------------|--------------------|
| | Номер раздела | Наименование раздела | Л. | Пр. | Лаб. | | | | | |
| 1 | 1 | Введение в дисциплину | 0,35 | 1 | - | 5 | | 6,35 | УК-3.2 УК-3.3 | устный опрос |
| 2 | 2 | Коммуникация цены и ценности | 0,35 | 1 | - | 8 | | 9,35 | УК-3.2 УК-4.1 | устный опрос |
| 3 | 3 | Эволюция клиентоориентированности | 0,5 | 1 | - | 10 | | 11,5 | УК-3.2 УК-4.3 | устный опрос |
| 4 | 4 | Сотрудник, как ключевое звено в формировании клиентского опыта | 0,5 | 1 | - | 10 | | 11,5 | УК-3.2 УК-4.3 | устный опрос |
| 5 | 5 | Портрет клиента и метод персон-модель | 0,5 | 1 | - | 10 | | 11,5 | УК-3.2 УК-4.3 | устный опрос |
| 6 | 6 | Стандарты взаимодействия с клиентами и сотрудниками | 0,8 | 1 | - | 10 | | 11,8 | УК-3.2 УК-4.3 | устный опрос |
| 7 | 7 | Традиционные методы управления клиентским опытом | 3 | 1 | - | 11 | | 15 | УК-3.2 УК-4.3 | устный опрос |
| 8 | 8 | Инновационные и цифровые методы управления клиентским опытом | 3 | 1 | - | 11 | | 15 | УК-3.3 УК-4.3 | устный опрос |
| 9 | 9 | Ключевые точки контакта с пользователями. Карта клиентского пути | 3 | 2 | - | 11 | | 16 | УК-3.2 УК-3.3 УК-4.3 | устный опрос |
| Итого: | | | 12 | 10 | - | 86 | - | 108 | | |

5.2. Содержание дисциплины.

5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

Раздел 1. *Введение в дисциплину*: Что такое клиентский опыт (customer experience)?

Роль и место системы управления клиентским опытом в системе менеджмента и элементы системы. Создание конкурентного преимущества на основе превосходного клиентского сервиса. Тренды управления клиентским опытом 2020-2030.

Раздел 2. *Коммуникация цены и ценности*: Впечатления – новый источник ценности для клиентов. Индустрия впечатлений: куда мигрирует ценность и четыре Р маркетинга в эпоху впечатлений (Product (продукт), Price (цена), Place (место), Promotion (продвижение)).

Раздел 3. *Эволюция клиентоориентированности*: Клиентоориентированность - клиентоцентричность - человекоориентированность – человекоцентричность. Особенности внешних и внутренних коммуникаций на каждом этапе развития компании. Лучшие мировые практики. 7 основных принципов клиентского сервиса.

Раздел 4. *Сотрудник, как ключевое звено в формировании клиентского опыта Soft skills - развитие гибких навыков в компании*: Треугольник развития (Мотивация к развитию. Базовые коммуникативные навыки, навыки self-менеджмента. Навыки эффективного мышления. Управленческие навыки). Сотрудник, как ключевое звено в формировании клиентского опыта.

Раздел 5. *Портрет клиента и метод персона-модель*: Процесс создания модели покупателя. Типичные ошибки, допускаемые при создании модели покупателя. Методика глубинного структурированного интервью и экспресс-интервью. Эмпатия как основа работы с клиентом. Создание карты эмпатии.

Раздел 6. *Стандарты взаимодействия с клиентами и сотрудниками*: Что такое стандарты и зачем они нужны? Классические стандарты. Разбор и анализ кейсов. Стандарты российских и международных компаний. Стандарты розничных сетей. Стандарты медиа компаний. Стандарты индустрии красоты и здоровья. Публичные стандарты сервиса.

Раздел 7. *Традиционные методы управления клиентским опытом*: Методики: контрольные закупки, индекс лояльности и индекс удовлетворенности клиентов (Mystery Shopping, NPS, CSI). Преимущества и ограничения каждого метода. Количественные и качественные исследования.

Раздел 8. *Инновационные и цифровые методы управления клиентским опытом*: Сервис-дизайн и создание карт клиентского пути (service design and customer journey mapping). Методики, позволяющие использовать творческие и аналитические способности, мастерство установления и поддержания контакта, создание идей и решений для того, чтобы усовершенствовать процесс разработки и улучшения корпоративных сервисов и продуктов.

Раздел 9. *Ключевые точки контакта с пользователями. Карта клиентского пути*: Точки контакта с клиентом – что это такое? Список точек контакта с клиентом в процессе обслуживания. Разновидности точек касания с клиентом. 3 ключевых момента про точки контакта с клиентом. Customer Journey Map (CJM). Инструменты CJM.

5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

| № п/п | Номер раздела дисциплины | Объем, час. | | | Тема лекции |
|-------|--------------------------|-------------|-----|------|--|
| | | ОФО | ЗФО | ОЗФО | |
| 1 | 1 | 2 | - | 0,35 | Введение в дисциплину |
| 2 | 2 | 2 | - | 0,35 | Коммуникация цены и ценности |
| 3 | 3 | 2 | - | 0,5 | Эволюция клиентоориентированности |
| 4 | 4 | 2 | - | 0,5 | Сотрудник, как ключевое звено в формировании клиентского опыта |
| 5 | 5 | 2 | - | 0,5 | Портрет клиента и метод персона-модель |
| 6 | 6 | 2 | - | 0,8 | Стандарты взаимодействия с клиентами и сотрудниками |
| 7 | 7 | 2 | - | 3 | Традиционные методы управления клиентским опытом |
| 8 | 8 | 2 | - | 3 | Инновационные и цифровые методы управления клиентским опытом |
| 9 | 9 | 2 | - | 3 | Ключевые точки контакта с пользователями. Карта |

| | | | | | |
|--------------|-----------|----------|-----------|--|------------------|
| | | | | | клиентского пути |
| Итого | 18 | - | 12 | | |

Практические занятия

Таблица 5.2.2

| № п/п | Номер раздела дисциплины | Объем, час. | | | Тема практического занятия |
|---------------|--------------------------|-------------|----------|-----------|---|
| | | ОФО | ЗФО | ОЗФО | |
| 1 | 1 | 3 | - | 1 | Выявление конкурентных преимуществ предприятия |
| 2 | 2 | 3 | - | 1 | Разработка четырехР на разные виды предприятий |
| 3 | 3-4 | 8 | - | 2 | Взаимодействие и коммуникации между начальником и подчиненным. Внутренние и внешние коммуникации компании |
| 4 | 5 | 4 | - | 1 | Создание модели идеального покупателя и идеального работника |
| 5 | 6 | 4 | - | 1 | Разработка стандартов внутри компании и при взаимодействии с клиентами |
| 6 | 7 | 4 | - | 1 | Разработка маркетинговых исследований, разработка опросов для определения удовлетворенности потребителя |
| 7 | 8 | 4 | - | 1 | Решение вопросов по совершенствованию корпоративных сервисов и продуктов |
| 8 | 9 | 4 | - | 2 | Составление Customer JourneyMap |
| Итого: | | 34 | - | 10 | |

Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Самостоятельная работа обучающегося

Таблица 5.2.7

| № п/п | Номер раздела дисциплины | Объем, час. | | | Тема | Вид СРС |
|---------------|--------------------------|-------------|----------|-----------|--|--|
| | | ОФО | ЗФО | ОЗФО | | |
| 1 | 1-9 | 22 | - | 20 | Подготовка к защите тем дисциплины | подготовка и оформление практических работ |
| 2 | 1-9 | 20 | - | 20 | Подготовка рефератов, докладов, презентаций | работа с лекционным материалом, поиск и анализ дополнительных источников информации по тематике лекций |
| 3 | 1-9 | 5 | - | 20 | Индивидуальные консультации студентов в течение семестра | работа с лекционным материалом, поиск и анализ дополнительных источников информации по тематике лекций |
| 4 | 1-9 | 5 | - | 20 | Консультации в группе перед зачетом | подготовка к аттестациям, зачету |
| 5 | 1-9 | 4 | - | 6 | Зачет | |
| Итого: | | 56 | - | 86 | | |

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

Технология традиционного обучения, информационные технологии.

6. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы (проекты) учебным планом не предусмотрены.

7. Контрольные работы

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

8. Оценка результатов освоения дисциплины

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся очной и очно-заочной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

| № | Виды контрольных мероприятий текущего контроля | Баллы |
|--|--|--------------|
| 1 | Работа на лекциях | 0-5 |
| 2 | Выполнение и защита практических работ | 0-25 |
| ИТОГО за первую текущую аттестацию: | | 0-30 |
| 4 | Работа на лекциях | 0-5 |
| 5 | Выполнение и защита практических работ | 0-25 |
| ИТОГО за вторую текущую аттестацию: | | 0-30 |
| 7 | Работа на лекциях | 0-5 |
| 8 | Выполнение и защита практических работ | 0-25 |
| 9 | Тестирование | 0-10 |
| ИТОГО за третью текущую аттестацию: | | 0-40 |
| ВСЕГО: | | 0-100 |

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Информационные ресурсы

1. [Полнотекстовая база данных ТИУ http://elib.tsogu.ru/](http://elib.tsogu.ru/)
2. [ЭБС «Лань» http://e.lanbook.com](http://e.lanbook.com)
3. [Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU http://www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
4. [ЭБС «Юрайт» https://www.biblio-online.ru](https://www.biblio-online.ru)
5. [ЭБС «Библиокомплектатор» http://bibliokomplektator.ru/](http://bibliokomplektator.ru/)
6. [Национальный Электронно-Информационный Консорциум \(НЭИКОН\)](#)
7. [Международный европейский индекс цитирования в области гуманитарных наук European Reference Index for the Humanities \(ERIH\)](#)
8. [Международные реферативные базы научных изданий http://www.scopus.com](http://www.scopus.com)
9. [Библиотека технических статей по разработке нефтяных и газовых месторождений Общества инженеров-нефтяников SPE](#)
10. [POLPRED.com Обзор СМИ](#)
11. [База данных Роспатент](#)

Полезные ссылки на другие электронные ресурсы

12. [Российский государственный университет нефти и газа им. И.М. Губкина http://elib.tsogu.ru/](http://elib.tsogu.ru/)
13. [Библиотека Уфимского государственного нефтяного технического университета http://elib.tsogu.ru/](http://elib.tsogu.ru/)
14. Научно-техническая библиотека Ухтинского государственного технического университета <http://elib.tsogu.ru/>
15. [Библиотека Альметьевского государственного нефтяного института](#)
16. Поисковые системы Google, Yandex, Rambler.

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение Microsoft Office Professional Plus; Microsoft Windows; Zoom (бесплатная версия), свободно-распространяемое ПО.

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

| № п/п | Перечень оборудования, необходимого для освоения дисциплины | Перечень технических средств обучения, необходимых для освоения дисциплины (демонстрационное оборудование) |
|-------|--|--|
| 1 | Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная мебель: аудиторная (меловая) доска, столы, стулья. | - |

11. Методические указания по организации СРС

11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям.

Ценность клиентского опыта: методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Ценность клиентского опыта»/ сост. В. Г. Попов; Тюменский индустриальный университет. – Тюмень: Издательский центр БИК ТИУ, 2021. – 18 с.

11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающихся заключается в получении заданий (тем) у преподавателя для индивидуального освоения. Преподаватель на занятии дает рекомендации, необходимые для освоения материала.

Ценность клиентского опыта: методические указания к организации самостоятельной работы по дисциплине «Ценность клиентского опыта» / сост. В. Г. Попов; Тюменский индустриальный университет. – Тюмень: Издательский центр БИК ТИУ, 2021. – 18 с.

Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина: Ценность клиентского опыта

Направление подготовки: 21.03.01 Нефтегазовое дело

Направленность: Эксплуатация и обслуживание объектов добычи нефти

| Код компетенции | Код, наименование ИДК | Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю) | Критерии оценивания результатов обучения | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|
| | | | 1-2 | 3 | 4 | 5 |
| 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 (32) | Не демонстрирует знание указанных вопросов | Частично демонстрирует знание указанных вопросов, допуская незначительные ошибки | Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов | Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов, четко объясняя все нюансы и особенности |
| | | Устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе (У2) | Не демонстрирует указанные умения | Частично демонстрирует указанные умения, допуская незначительные ошибки | В достаточной мере демонстрирует указанные умения | Демонстрирует указанные умения со знанием дополнительного материала |
| | | Простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде (В2) | Не демонстрирует владение указанными навыками | Частично демонстрирует владение указанными навыками, допуская незначительные ошибки | В достаточной мере демонстрирует владение указанными навыками | Демонстрирует владение указанными навыками, быстро и с использованием оптимальных способов выполнения поставленной задачи |
| | УК-3.3. Выбирает стратегию поведения в команде в зависимости от условий. | Динамику индивидуальных различий в реагировании (33) | Не демонстрирует знание указанных вопросов | Частично демонстрирует знание указанных вопросов, допуская незначительные ошибки | Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов | Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов, четко объясняя все нюансы и особенности |
| | | Осуществлять | Не демонстрирует | Частично | В достаточной мере | Демонстрирует |

| | | | | | | |
|---|--|--|---|---|---|---|
| | | связность в команде и терпимость к авторитаризму (У3) | указанные умения | демонстрирует указанные умения, допуская незначительные ошибки | демонстрирует указанные умения | указанные умения со знанием дополнительного материала |
| | | Источниками распознавания состояний партнера, способами интерпретации в межличностном восприятии (В3) | Не демонстрирует владение указанными навыками | Частично демонстрирует владение указанными навыками, допуская незначительные ошибки | В достаточной мере демонстрирует владение указанными навыками | Демонстрирует владение указанными навыками, быстро и с использованием оптимальных способов выполнения поставленной задачи |
| 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) (34) | Не демонстрирует знание указанных вопросов | Частично демонстрирует знание указанных вопросов, допуская незначительные ошибки | Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов | Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов, четко объясняя все нюансы и особенности |
| | | Объяснять выбор нормативных вариантов (на государственном языке) (У4) | Не демонстрирует указанные умения | Частично демонстрирует указанные умения, допуская незначительные ошибки | В достаточной мере демонстрирует указанные умения | Демонстрирует указанные умения со знанием дополнительного материала |
| | | Навыками грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена информацией на государственном языке (В4) | Не демонстрирует владение указанными навыками | Частично демонстрирует владение указанными навыками, допуская незначительные ошибки | В достаточной мере демонстрирует владение указанными навыками | Демонстрирует владение указанными навыками, быстро и с использованием оптимальных способов выполнения поставленной задачи |
| | УК-4.3. Использует современные информационно-коммуникационные средства в процессе деловой | Коммуникативные характеристики речи (36) | Не демонстрирует знание указанных вопросов | Частично демонстрирует знание указанных вопросов, допуская незначительные ошибки | Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов | Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов, четко объясняя все нюансы и особенности |

| | | | | | | |
|--|--------------|---|---|---|---|---|
| | коммуникации | Отбирать языковые средства в разных ситуациях общения (У6) | Не демонстрирует указанные умения | Частично демонстрирует указанные умения, допуская незначительные ошибки | В достаточной мере демонстрирует указанные умения | Демонстрирует указанные умения со знанием дополнительного материала |
| | | Навыками употребления речевых единиц в процессе развития коммуникативного акта (В6) | Не демонстрирует владение указанными навыками | Частично демонстрирует владение указанными навыками, допуская незначительные ошибки | В достаточной мере демонстрирует владение указанными навыками | Демонстрирует владение указанными навыками, быстро и с использованием оптимальных способов выполнения поставленной задачи |

КАРТА**обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой**Дисциплина: Ценность клиентского опытаКод, направление подготовки: 21.03.01 Нефтегазовое делоНаправленность: Эксплуатация и обслуживание объектов добычи нефти

| № п/п | Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство вид издания, год издания | Количество экземпляров в БИК | Контингент обучающихся использующих указанную литературу | Обеспеченность обучающихся литературой, % | Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-) |
|-------|--|------------------------------|--|---|---|
| 1 | Управление персоналом : учебное пособие / М. С. Гусарова, И. Г. Решетникова, А. В. Копытова, Е. Л. Чижевская ; ТИУ. - Тюмень : ТИУ, 2019. - 210 с. - Загл. с титул. экрана. - Электронная библиотека ТИУ. - Библиогр.: с. 208. - ISBN 978-5-9961-2127-4 : ~Б. ц. - Текст : непосредственный. http://webirbis.tsogu.ru/ | ЭР | 25 | 100 | + |
| 2 | Мировая экономика : практикум / И. В. Лысенко, С. Г. Симонов ; ТИУ. - Тюмень : ТИУ, 2017. - 156 с. : рис., табл. - Электронная библиотека ТИУ. - ISBN 978-5-9961-1564-8 : 176.15 p. - Текст : непосредственный. http://webirbis.tsogu.ru/ | ЭР | 25 | 100 | + |
| 3 | Психология коллектива : учебное пособие / И. В. Толстоухова ; ТИУ. - Тюмень : ТИУ, 2017. - 78 с. - Электронная библиотека ТИУ. - ISBN 978-5-9961-1559-4 : 109.00 p. - Текст : непосредственный. http://webirbis.tsogu.ru/ | ЭР | 25 | 100 | + |

ЭР – электронный ресурс для авторизованных пользователей доступен через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>

Заведующий кафедрой ГЭЕНД (НВ)



А.Ф. Валиева

«19» 06 2021 г.