

**Аннотация рабочей программы дисциплины**  
**Ценность клиентского опыта**  
**основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки**  
**21.03.01 Нефтегазовое дело**

**Направленность** «Эксплуатация и обслуживание технологических объектов нефтегазового производства»

**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)
	УК-3.3. Выбирает стратегию поведения в команде в зависимости от условий.	Простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде (В1)
		Динамику индивидуальных различий в реагировании (32)
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	Осуществлять связность в команде и терпимость к авторитаризму (У2)
		Источниками распознавания состояний партнера, способами интерпретации в межличностном восприятии (В2)
		Теоретические основы коммуникативной культуры необходимые для обмена деловой информацией в письменной и устной форме (на государственном языке) (33)
	УК-4.3. Использует современные информационно-коммуникационные средства в процессе деловой коммуникации	Объяснять выбор нормативных вариантов (на государственном языке) (У3)
		Навыками грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена информации на государственном языке (В3)
		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**

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)**

*Вал*

**А.Ф. Валиева**

**Согласовано:**

**Заведующий кафедрой НД (НВ)**

**С.В. Колесник**