

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

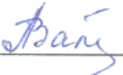
Направление подготовки: 21.03.01 Нефтегазовое дело

Направленность: Эксплуатация и обслуживание технологических объектов нефтегазового производства

форма обучения: 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 технологических объектов нефтегазового производства» к результатам освоения дисциплины «Ценность клиентского опыта».

Рабочая программа рассмотрена
на заседании кафедры гуманитарно-экономических и естественнонаучных дисциплин
Протокол № 9 от «19» 06 2021 г.

Заведующий кафедрой  А.Ф. Валиева

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий выпускающей кафедрой  С. В. Колесник

«20» 06 2021 г.

Рабочую программу разработал:

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


(подпись)

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 дисциплинам обязательной части учебного плана (элективные дисциплины (модули) по выбору).

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)
	УК-3.3. Выбирает стратегию	Простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде (В1) Динамику индивидуальных различий в

	поведения в команде в зависимости от условий.	реагирования (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)
	УК-4.3. Использует современные информационно-коммуникационные средства в процессе деловой коммуникации	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. 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		
очно-заочная	2/3	12	10	-	86	зачет

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины

очная форма обучения (ОФО)

Не реализуется

очно-заочная форма обучения (ОЗФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины/модуля		Аудиторные занятия, час.			СРС, 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	0,5	1	-	10		11,5	УК-3.2 УК-4.3	устный опрос

		клиентского опыта								
5	5	Портрет клиента и метод персоне-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 персоне-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	-	-	0,35	Введение в дисциплину
2	2	-	-	0,35	Коммуникация цены и ценности
3	3	-	-	0,5	Эволюция клиентоориентированности
4	4	-	-	0,5	Сотрудник, как ключевое звено в формировании клиентского опыта
5	5	-	-	0,5	Портрет клиента и метод персона-модель
6	6	-	-	0,8	Стандарты взаимодействия с клиентами и сотрудниками
7	7	-	-	3	Традиционные методы управления клиентским опытом
8	8	-	-	3	Инновационные и цифровые методы управления клиентским опытом
9	9	-	-	3	Ключевые точки контакта с пользователями. Карта клиентского пути
Итого		-	-	12	

Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема практического занятия
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	1	-	-	1	Выявление конкурентных преимуществ предприятия
2	2	-	-	1	Разработка четырехР на разные виды предприятий
3	3-4	-	-	2	Взаимодействие и коммуникации между начальником и подчиненным. Внутренние и внешние коммуникации компании
4	5	-	-	1	Создание модели идеального покупателя и идеального работника
5	6	-	-	1	Разработка стандартов внутри компании и при взаимодействии с клиентами
6	7	-	-	1	Разработка маркетинговых исследований, разработка

					опросов для определения удовлетворенности потребителя
7	8	-	-	1	Решение вопросов по совершенствованию корпоративных сервисов и продуктов
8	9	-	-	2	Составление Customer JourneyMap
Итого:		-	-	10	

Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.7

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО	ОЗФО		
1	1-9	-	-	20	Подготовка к защите тем дисциплины	подготовка и оформление практических работ
2	1-9	-	-	20	Подготовка рефератов, докладов, презентаций	работа с лекционным материалом, поиск и анализ дополнительных источников информации по тематике лекций
3	1-9	-	-	20	Индивидуальные консультации студентов в течение семестра	работа с лекционным материалом, поиск и анализ дополнительных источников информации по тематике лекций
4	1-9	-	-	20	Консультации в группе перед зачетом	подготовка к аттестациям, зачету
5	1-9	-	-	6	Зачет	
Итого:		-	-	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 очно-заочной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№	Виды контрольных мероприятий текущего контроля	Баллы	№ недели
1	Работа на лекциях	0-5	1-6
2	Выполнение и защита практических работ	0-5	1-6

3	Тестирование 1 аттестация	0-7	6
ИТОГО за первую текущую аттестацию:		0-30	
4	Работа на лекциях	0-5	7-12
5	Выполнение и защита практических работ	0-5	7-12
6	Тестирование 2 аттестация	0-7	12
ИТОГО за вторую текущую аттестацию:		0-30	
7	Работа на лекциях	0-5	13-17
8	Выполнение и защита практических работ	0-5	13-17
9	Тестирование 3 аттестация	0-6	17
ИТОГО за третью текущую аттестацию:		0-40	
ВСЕГО:		100	
Итоговое тестирование для задолжников		90	-

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, в т. ч. отечественного производства: Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010.

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

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

Перечень оборудования, необходимого для успешного освоения образовательной программы		
Наименование	Кол-во	Значение
Мультимедийное оборудование для презентаций (Компьютер в комплекте, проектор, экран и т.д.)	1	Наглядность при изучении соответствующего материала
Microsoft Windows (актуальная версия)	1	Система для реализации работы мультимедийного оборудования
Microsoft Office (актуальная версия)	1	Система для реализации работы мультимедийного оборудования
Комплект учебной мебели		Для ведения занятий

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 ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ОБЪЕКТОВ НЕФТЕГАЗОВОГО ПРОИЗВОДСТВА**

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	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	Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов	Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов, четко объясняя все нюансы и

				ошибки		особенности
		Осуществлять связность в команде и терпимость к авторитаризму (У3)	Не демонстрирует указанные умения	Частично демонстрирует указанные умения, допуская незначительные ошибки	В достаточной мере демонстрирует указанные умения	Демонстрирует 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	Коммуникативные характеристики речи (36)	Не демонстрирует знание указанных вопросов	Частично демонстрирует знание указанных вопросов, допуская	Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов	Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов, четко объясняя все

	средства в процессе деловой коммуникации			незначительные ошибки		нюансы и особенности
		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 ОПЫТА**Направление подготовки: **21.03.01 НЕФТЕГАЗОВОЕ ДЕЛО**Направленность: **ЭКСПЛУАТАЦИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ОБЪЕКТОВ НЕФТЕГАЗОВОГО ПРОИЗВОДСТВА**

№ 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.	-	30	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 р. - Текст : непосредственный.	-	30	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 р. - Текст : непосредственный.	-	30	100	+

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

Заведующий кафедрой ГЭЕНД (НВ)



А. Ф. Валиева

«19» 06 2021 г.