

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**ТОБОЛЬСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ (филиал)**

**УТВЕРЖДАЮ:**

  
Председатель КСН  
А.Г. Мозырев  
«30» августа 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины: Ценность клиентского опыта  
направление подготовки: 18.03.01 Химическая технология  
направленность: Химическая технология органических веществ  
форма обучения: очная, заочная

Рабочая программа разработана в соответствии с утвержденным учебным планом от 30 августа 2021 г. и требованиями ОПОП 18.03.01 Химическая технология, направленность «Химическая технология органических веществ» к результатам освоения дисциплины «Ценность клиентского опыта»

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры естественнонаучных и гуманитарных дисциплин. Протокол № 1 от «30» августа 2021 г.

Заведующий кафедрой  С.А. Татьяненко

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий выпускающей кафедрой  С.А. Татьяненко  
«30» августа 2021 г.

Рабочую программу разработал:

А.А. Новикова, доцент кафедры  
естественнонаучных и гуманитарных дисциплин,  
кандидат социологических наук, доцент



## 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 исследования (уметь использовать google формы для создания опросов потребителей);
- изучить способы управления клиентский опытом;
- понимать необходимость клиентского сервиса на предприятии.

## 2. Место дисциплины/модуля 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.

Знания по дисциплине «Ценность клиентского опыта» необходимы обучающимся данного направления для изучения дисциплин «Правовая охрана результатов интеллектуальной деятельности», «Технологическое предпринимательство».

## 3. Результаты обучения по дисциплине/модулю

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК) <sup>1</sup>	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Осознает функции и роли членов команды, собственную роль в команде.	Знать: нормативную модель командообразования (З1)
		Уметь: проводить анализ поставленной цели и функций команды (У1)
		Владеть: методиками разработки цели, функциями и методами предоставления обратной связи. (В1)
	УК-3.2. Устанавливает контакты в процессе социального взаимодействия.	Знать: основные понятия и технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, методы решения конфликтных ситуаций (З2)
		Уметь: устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе (У2)
		Владеть: простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде (В2)
УК-3.3. Выбирает стратегию поведения в команде в зависимости	Знать: динамику индивидуальных различий в реагировании (З3)	

	от условий.	Уметь: осуществлять связность в команде и терпимость к авторитаризму (У3) Владеть: источниками распознавания состояний партнера, способами интерпретации в межличностном восприятии (В3)
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	Знать: теоретические основы коммуникативной культуры необходимые для обмена деловой информацией в письменной и устной форме (на государственном языке) (34)
		Уметь: объяснять выбор нормативных вариантов (на государственном языке) (У4)
		Владеть: навыками грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена информации на государственном языке (В4)
	УК-4.2. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	Знать: теоретические основы коммуникативной культуры необходимые для обмена деловой информацией в письменной и устной форме (на иностранном языке) (35)
		Уметь: объяснять выбор нормативных вариантов (на иностранном языке) (У5)
		Владеть: навыками грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена информации на иностранном языке (В5)
УК-4.3. Использует современные информационно-коммуникационные средства в процессе деловой коммуникации	Знать: коммуникативные характеристики речи (36)	
	Уметь: отбирать языковые средства в разных ситуациях общения (У6)	
	Владеть: навыками употребления речевых единиц в процессе развития коммуникативного акта (В6)	

#### 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	Практические занятия	Лабораторные занятия		
очная	1/2	18	34	-	56	зачет
заочная	1/2	6	10	-	92	зачет

#### 5. Структура и содержание дисциплины/модуля

##### 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 УК-4.2	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-3.1 УК-3.2 УК-4.3	устный опрос
5	5	Портрет клиента и метод персона-модель	2	4		6	12	УК-3.2 УК-4.3	устный опрос
6	6	Стандарты взаимодействия с клиентами и сотрудниками	2	4		5	11	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.3	устный опрос
7	7	Традиционные методы управления клиентским опытом	2	4		5	11	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.3	устный опрос
8	8	Инновационные и цифровые методы управления клиентским опытом	2	4		6	12	УК-3.3 УК-4.3	устный опрос
9	9	Ключевые точки контакта с пользователями. Карта клиентского пути	2	4		6	12	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.3	устный опрос
10		Зачет				4	4		
<b>Итого:</b>			<b>18</b>	<b>34</b>		<b>56</b>	<b>108</b>		

### заочная форма обучения (ЗФО)

Таблица 5.1.2

№ п/п	Структура дисциплины/модуля		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Контр оль, 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 УК-4.2	устный опрос
3	3	Эволюция клиентоориентированности	0,5	1	-	10		11,5	УК-3.1 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-3.1 УК-3.2 УК-4.3	устный опрос
5	5	Портрет клиента и метод персона-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	-	11		12,8	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.3	устный опрос
7	7	Традиционные методы управления клиентским опытом	1	1	-	11		13	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.3	устный опрос
8	8	Инновационные и цифровые методы управления клиентским опытом	1	1	-	11		13	УК-3.3 УК-4.3	устный опрос
9	9	Ключевые точки контакта с пользователями. Карта клиентского пути	1	2	-	12		15	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.3	устный опрос
10		Зачет				4		4		
<b>Итого:</b>			<b>6</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>92</b>	<b>-</b>	<b>108</b>		

## 5.2. Содержание дисциплины/модуля.

### 5.2.1. Содержание разделов дисциплины/модуля (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. *Основные понятия и их взаимосвязь*: 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/модуля 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	1	-	Традиционные методы управления клиентским опытом
8	8	2	1	-	Инновационные и цифровые методы управления клиентским опытом
9	9	2	1	-	Ключевые точки контакта с пользователями. Карта клиентского пути
<b>Итого</b>		<b>18</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	

### 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
<b>Итого:</b>		<b>34</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	

**Лабораторные работы**-лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

### Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.3

№ 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	19	-	Индивидуальные консультации студентов	работа с лекционным материалом, поиск и анализ дополнительных

					в течение семестра	источников информации по тематике лекций
4	1-9	5	19	-	Консультации в группе перед зачетом	подготовка к аттестациям, зачету
5	1-9	4	4	-	Зачет	
6	Контрольная работа	-	10	-		
<b>Итого:</b>		<b>56</b>	<b>92</b>	-		

5.2.3. Преподавание дисциплины/модуля 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 (для студентов заочной формы обучения)**

#### 7.1. Темы контрольных работ

1. Услуга и сервис.

2. Основы высококлассного сервиса

3. Уровни услуги: эконом, бизнес, VIP

4. Миссия компании, оказывающей клиентский сервис

5. Понятие "внутреннего клиента" в компании.

6. Связь качества сервиса и управления внутренними клиентскими отношениями

7. Роль директора по клиентскому сервису в структуре компании

8. Полномочия, ответственность и показатели успешной деятельности директора по клиентскому сервису

9. Планирование деятельности сервис-директора

10. Система контроля для директора по клиентскому сервису

11. Управление мотивацией сотрудников как компетенция директора по клиентскому сервису

12. Демонстрация "модельного поведения" с клиентами как управление качеством сервиса

13. Моделирование службы клиентского сервиса

14. Причины возникновения претензий клиента

15. Претензия: вид со стороны клиента и компании

16. Бизнес-процесс управления претензией в компании

### **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.

Оценка освоения дисциплины предусматривает использование рейтинговой системы. Нормативный рейтинг дисциплины за семестр составляет 100 баллов. По итогам семестра баллы рейтинга переводятся в пятибалльную систему по следующей шкале:

- 91-100 баллов – «отлично»;
- 76-90 балла – «хорошо»;
- 61-75 баллов – «удовлетворительно»;
- 60 баллов и менее – «неудовлетворительно».

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся очной 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	0-5
3	Тестирование 1 аттестация	0-7
<b>ИТОГО за первую текущую аттестацию:</b>		<b>0-30</b>
4	Работа на лекциях	0-5
5	Выполнение и защита практических работ	0-5
6	Тестирование 2 аттестация	0-7
<b>ИТОГО за вторую текущую аттестацию:</b>		<b>0-30</b>
7	Работа на лекциях	0-5
8	Выполнение и защита практических работ	0-5
9	Тестирование 3 аттестация	0-6
<b>ИТОГО за третью текущую аттестацию:</b>		<b>0-40</b>
<b>ВСЕГО:</b>		<b>100</b>
10	Итоговое тестирование для задолжников	0-100

8.3. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся заочной формы обучения представлена в таблице 8.2

Таблица 8.2

№	Виды контрольных мероприятий текущего контроля	Баллы
1	Выполнение и защита практических работ	0-30
2	Теоретический коллоквиум	0-30
3	Контрольная работа	0-40
4	Итого	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.

- 1.Электронный каталог/Электронная библиотека ТИУ – <http://webirbis.tsogu.ru/>
- 2.Электронно-библиотечной система «IPRbooks» – <http://www.iprbookshop.ru/>
- 3.Электронная нефтегазовая библиотека РГУ нефти и газа им. Губкина (Российский государственный университет нефти и газа им. И.М. Губкина) – <http://elib.gubkin.ru/>
4. Электронная библиотека УГНТУ (Уфимский государственный нефтяной технический университет) – <http://bibl.rusoil.net>
- 5.Электронная библиотека УГТУ (Ухтинский государственный технический университет) – <http://lib.ugtu.net/books>
- 6.Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU – <http://www.elibrary.ru>
- 7.Электронно-библиотечная система «Лань» – <https://e.lanbook.com>
- 8.Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)
- 9.Электронно-библиотечная система «Book.ru» – <https://www.book.ru/>
- 10.Электронная библиотека ЮРАЙТ – <https://urait.ru/>
- 11.Система поддержки дистанционного обучения – <https://educon2.tyuiu.ru/>

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства:

- MS Office (Microsoft Office Professional Plus);
- MS Windows
- Zoom.

## 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	-	Лекционные и практические занятия: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа (практические занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации. Комплект мультимедийного оборудования: проектор, экран, ноутбук в комплекте, документ-камера, источник бесперебойного питания. Локальная и корпоративная сеть.
2	-	Помещение для самостоятельной работы обучающихся с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду: ноутбуки в комплекте.

## 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.-18с.

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.-18с.

### Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина: Ценность клиентского опыта

Код, направление подготовки: 18.03.01 Химическая технология

Направленность: Химическая технология органических веществ

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-3.1. Осознает функции и роли членов команды, собственную роль в команде.	Нормативную модель командообразования (31)	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
		Проводить анализ поставленной цели и функций команды (У1)	Не демонстрирует указанные умения	Частично демонстрирует указанные умения, допуская незначительные ошибки	В достаточной мере демонстрирует указанные умения	Демонстрирует указанные умения со знанием дополнительного материала
		Методиками разработки цели, функциями и методами предоставления обратной связи. (В1)	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-3.2. 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,	Не демонстрирует указанные умения	Частично демонстрирует указанные умения,	В достаточной мере демонстрирует указанные умения	Демонстрирует указанные умения со знанием

		обеспечивающие успешную работу в коллективе (У2)		допуская незначительные ошибки		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 (З3)	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 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) (З4)	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	Не демонстрирует указанные умения	Частично демонстрирует	В достаточной мере демонстрирует	Демонстрирует указанные умения со

		вариантов (на государственном языке) (У4)		указанные умения, допуская незначительные ошибки	указанные умения	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-4.2. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	Теоретические основы коммуникативной культуры необходимые для обмена деловой информацией в письменной и устной форме (на иностранном языке) (35)	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 иностранном языке) (У5)	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 иностранном языке (В5)	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 коммуникации	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
		Отбирать языковые	Не демонстрирует	Частично	В достаточной мере	Демонстрирует

		средства в разных ситуациях общения (У6)	указанные умения	демонстрирует указанные умения, допуская незначительные ошибки	демонстрирует указанные умения	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 (модуля) учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: Ценность клиентского опыта

Код, направление подготовки: 18.03.01 Химическая технология

Направленность: Химическая технология органических веществ

№ 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	Корнеева, И. В. Маркетинг : учебник и практикум для вузов / И. В. Корнеева, В. Е. Хруцкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 436 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03565-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/470375">https://urait.ru/bcode/470375</a> .	ЭР	30	100	+
2	Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 379 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01165-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/469244">https://urait.ru/bcode/469244</a> .	ЭР	30	100	+
3	Ойнер, О. К. Управление результативностью маркетинга : учебник и практикум для вузов / О. К. Ойнер. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04642-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/468557">https://urait.ru/bcode/468557</a> .	ЭР	30	100	+

Заведующий кафедрой  С.А. Татьяненко

«30» августа 2021 г.

Начальник ОИО  Л.Б. Половникова

«30» августа 2021 г.

**Дополнения и изменения  
к рабочей программе дисциплины  
Ценность клиентского опыта  
на 2022-2023 учебный год**

Дополнений и изменений к рабочей программе дисциплине на 2022-2023 учебный год не вносится (дисциплина не изучается).

Дополнения и изменения внес:  
Канд. социол. наук, доцент



А.А. Новикова

Дополнения (изменения) в рабочую программу рассмотрены и одобрены на заседании кафедры естественнонаучных и гуманитарных дисциплин.

Заведующий кафедрой



С. А. Татьянаенко

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий выпускающей кафедрой



С. А. Татьянаенко

«29» августа 2022 г.

**Дополнения и изменения  
к рабочей программе дисциплины  
Ценность клиентского опыта  
на 2023-2024 учебный год**

Дополнения и изменения в рабочую программу не вносятся (дисциплина в 2023-2024 учебном году не изучается).

Дополнения и изменения внес:  
Канд. социол. наук, доцент



А.А. Новикова

Дополнения (изменения) в рабочую программу рассмотрены и одобрены на заседании кафедры естественнонаучных и гуманитарных дисциплин.

Заведующий кафедрой



С. А. Татьянаенко

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий выпускающей кафедрой



С. А. Татьянаенко

«31» августа 2023 г.

**Дополнения и изменения  
к рабочей программе дисциплины  
Ценность клиентского опыта  
на 2024-2025 учебный год**

Дополнения и изменения в рабочую программу не вносятся (дисциплина в 2024-2025 учебном году не изучается).

Дополнения и изменения внес:  
Канд. социол. наук, доцент



А.А. Новикова

Дополнения (изменения) в рабочую программу рассмотрены и одобрены на заседании кафедры естественнонаучных и гуманитарных дисциплин.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_



С. А. Татьянаенко

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий выпускающей кафедрой \_\_\_\_\_



С. А. Татьянаенко

«04» апреля 2024 г.