

Аннотация рабочей программы дисциплины
Ценность клиентского опыта
основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки 19.03.01 Биотехнология
направленность (профиль) «Биотехнологии в индустрии питания»

1. Цели изучения дисциплины

Овладение и применение практических и теоретических знаний в области управления клиентским опытом и выстраивания коммуникаций с клиентами для повышения конкурентоспособности и эффективности производственной деятельности компании.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Ценность клиентского опыта» относится к дисциплинам общеуниверситетского блока элективных дисциплин по тематике: "Поведение человека», 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) ¹	Код и наименование результата обучения по дисциплине
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 (31): нормативную модель командообразования
		Уметь (У1): проводить анализ поставленной цели и функций команды
		Владеть (В1): методиками разработки цели, функциями и методами предоставления обратной связи.
	УК-3.2. Устанавливает контакты в процессе социального взаимодействия	Знать (32): основные понятия и технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, методы решения конфликтных ситуаций
		Уметь (У2): устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе
		Владеть (В2): простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде
УК-3.3. Выбирает стратегию поведения в команде в зависимости от условий	Знать (33): Динамику индивидуальных различий в реагировании	
	Уметь (У3): осуществлять связность в команде и терпимость к авторитаризму	
	Владеть (В3): источниками распознавания состояний партнера, способами интерпретации в межличностном восприятии	
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 (34): теоретические основы коммуникативной культуры необходимые для обмена деловой информацией в письменной и устной форме (на государственном языке)
		Уметь (У4): объяснять выбор нормативных вариантов (на государственном языке)
		Владеть (В4): навыками грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена информации на государственном языке
	УК-4.2. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	Знать (35): теоретические основы коммуникативной культуры необходимые для обмена деловой информацией в письменной и устной форме (на иностранном языке)
		Уметь (У5): объяснять выбор нормативных вариантов (на иностранном языке)
		Владеть (В5): навыками грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена информации на иностранном языке

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК) ¹	Код и наименование результата обучения по дисциплине
	УК-4.3. Использует современные информационно-коммуникационные средства в процессе деловой коммуникации	Знать (З6): коммуникативные характеристики речи Уметь (У6): отбирать языковые средства в разных ситуациях общения Владеть (В6): навыками употребления речевых единиц в процессе развития коммуникативного акта

4. Общая трудоёмкость дисциплины

Составляет 3 зачетных единицы, 108 часов

5. Форма промежуточной аттестации

очная форма обучения: зачет - 2 семестр