

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой ТТПП

_____ В.Г. Попов
«_____» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплина: Ценность клиентского опыта
направление подготовки: 19.03.01 Биотехнология
направленность (профиль): Биотехнологии в индустрии питания
форма обучения: очная

Рабочая программа рассмотрена
на заседании кафедры Товароведения и технологии продуктов питания
Протокол № 6 от 18.01.2024 г.

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 в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Ценность клиентского опыта» относится к дисциплинам общеуниверситетского блока элективных дисциплин по тематике: "Поведение человека», обязательной части учебного плана.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

- знание общих понятий менеджмента;
- умения 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 следующих компетенций:

Таблица 3.1

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 (З1): 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 (З2): 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 (З3): 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

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК) ¹	Код и наименование результата обучения по дисциплине
		восприятия
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 (З4): 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 информацией 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 (З5): 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 информацией на иностранном языке
	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. 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.	Контроль	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
очная	1/2	18	34	-	56	-	зачет

4. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины.

очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства ¹
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Введение в дисциплину	2	3	-	5	10	УК-3.2 УК-3.3	Вопросы к устному опросу
2	2	Коммуникация цены и ценности	2	3	-	5	10	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.2	Вопросы к устному опросу
3	3	Эволюция	2	4	-	5	11	УК-3.1	Вопросы к

		клиентоориентированности						УК-3.2 УК-4.3	устному опросу
4	4	Сотрудник, как ключевое звено в формировании клиентского опыта	2	4	-	5	11	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.3	Вопросы к устному опросу
5	5	Портрет клиента и метод персона-модель	2	4	-	5	11	УК-3.2 УК-4.3	Вопросы к устному опросу
6	6	Стандарты взаимодействия с клиентами и сотрудниками	2	4	-	5	11	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.3	Вопросы к устному опросу
7	7	Традиционные методы управления клиентским опытом	2	4	-	5	11	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.3	Вопросы к устному опросу
8	8	Инновационные и цифровые методы управления клиентским опытом	2	4	-	7	13	УК-3.3 УК-4.3	Вопросы к устному опросу
9	9	Ключевые точки контакта с пользователями. Карта клиентского пути	2	4	-	7	13	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.3	Вопросы к устному опросу
10	1-9	Зачет	-	-	-	7	7		Вопросы к зачету
Итого:			18	34	-	56	108		

5.2. Содержание дисциплины.

5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

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

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 Softskills - 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 (MysteryShopping, 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 (servicedesignandcustomerjourneymapping). 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. CustomerJourneyMap (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	
1	1	2	Введение в дисциплину
2	2	2	Коммуникация цены и ценности
3	3	2	Эволюция клиентоориентированности
4	4	2	Сотрудник, как ключевое звено в формировании клиентского опыта
5	5	2	Портрет клиента и метод персона-модель
6	6	2	Стандарты взаимодействия с клиентами и сотрудниками
7	7	2	Традиционные методы управления клиентским опытом
8	8	2	Инновационные и цифровые методы управления клиентским опытом
9	9	2	Ключевые точки контакта с пользователями. Карта клиентского пути

Итого	18	
--------------	-----------	--

Практические занятия

Таблица 5.2.2

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

Лабораторные работы - лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

Таблица 5.2.3

Самостоятельная работа

Таблица 5.2.4

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема	Вид СРС
		ОФО		
1	1-9	22	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	14	Индивидуальные консультации студентов в течение семестра	работа с лекционным материалом, поиск и анализ дополнительных источников информации по тематике лекций
4	1-9	-	Консультации в группе перед зачетом	подготовка к аттестациям, зачету
Итого:		56		

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 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	
10	Итоговое тестирование для задолжников	90	-

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	30
2	Теоретический коллоквиум	30
3	Выполнение контрольной работы	40
...		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:

Электронный каталог/Электронная библиотека ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>

Цифровой образовательный ресурс – библиотечная система IPR SMART — <https://www.iprbookshop.ru/>

Электронно-библиотечная система «Консультант студента» www.studentlibrary.ru

Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com>

Образовательная платформа ЮРАЙТ www.uraif.ru

Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU <http://www.elibrary.ru>

Национальная электронная библиотека (НЭБ)

Библиотеки нефтяных вузов России : Электронная нефтегазовая библиотека РГУ нефти и газа им.

Губкина <http://elib.gubkin.ru/>, Электронная библиотека Уфимского государственного нефтяного

технического университета <http://bibl.rusoil.net/>, Библиотечно-информационный комплекс Ухтинского государственного технического университета УГТУ <http://lib.ugtu.net/books>

[Электронная справочная система нормативно-технической документации «Технорматив»](#)

[ЭКБСОН - информационная система доступа к электронным каталогам библиотек сферы образования и науки](#)

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

Microsoft Windows;

Microsoft Office Professional Plus

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

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

Таблица 10.1

Обеспеченность материально-технических условий реализации ОПОП ВО

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	Ценность клиентского опыта	<p>Лекционные занятия: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран</p>	625000, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Орджоникидзе, д.54
		<p>Практические занятия: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная</p>	625000, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Орджоникидзе, д.54

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.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающиеся могут получить консультацию преподавателя. Наличие конспекта лекций на практическом занятии является обязательным.

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

Направление подготовки: 19.03.01 Биотехнология

Направленность (профиль): Биотехнологии в индустрии питания

Код и наименование компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	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	Знать (З1): нормативную модель командообразования	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
		Уметь (У1): проводить анализ поставленной цели и функций команды	Не демонстрирует указанные умения	Частично демонстрирует указанные умения, допуская незначительные ошибки	В достаточной мере демонстрирует указанные умения	Демонстрирует указанные умения со знанием дополнительного материала
		Владеть (В1): методиками разработки цели, функциями и методами предоставления обратной связи	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	Знать (З2): основные понятия и технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, методы решения конфликтных ситуаций	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
		Уметь (У2): устанавливать и	Не демонстрирует указанные умения	Частично демонстрирует	В достаточной мере демонстрирует	Демонстрирует указанные умения со знанием

Код и наименование компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
		поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе		указанные умения, допуская незначительные ошибки	указанные умения	дополнительного материала
		Владеть (В2): простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде	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	Знать (З3): динамику индивидуальных различий в реагировании	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
		Уметь (У3): осуществлять связность в команде и терпимость к авторитаризму	Не демонстрирует указанные умения	Частично демонстрирует указанные умения, допуская незначительные ошибки	В достаточной мере демонстрирует указанные умения	Демонстрирует указанные умения со знанием дополнительного материала
		Владеть (В3): источниками распознавания состояний партнера, способами интерпретации в межличностном восприятии	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	УК-4.1. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном	Знать (З4): теоретические основы коммуникативной культуры необходимые для обмена деловой информацией в	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

Код и наименование компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	языке	письменной и устной форме (на государственном языке)				
		Уметь (У4): объяснять выбор нормативных вариантов (на государственном языке)	Не демонстрирует указанные умения	Частично демонстрирует указанные умения, допуская незначительные ошибки	В достаточной мере демонстрирует указанные умения	Демонстрирует указанные умения со знанием дополнительного материала
		Владеть (В4): навыки грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена информацией на государственном языке	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	Знать (З5): теоретические основы коммуникативной культуры необходимые для обмена деловой информацией в письменной и устной форме (на иностранном языке)	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
		Уметь (У5): объяснять выбор нормативных вариантов (на иностранном языке)	Не демонстрирует указанные умения	Частично демонстрирует указанные умения, допуская незначительные ошибки	В достаточной мере демонстрирует указанные умения	Демонстрирует указанные умения со знанием дополнительного материала
		Владеть (В5): навыки грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена	Не демонстрирует владение указанными навыками	Частично демонстрирует владение указанными навыками, допуская незначительные	В достаточной мере демонстрирует владение указанными навыками	Демонстрирует владение указанными навыками, быстро и с использованием оптимальных способов

Код и наименование компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
		информации на иностранном языке		ошибки		выполнения поставленной задачи
УК-4.3. Использует современные информационно-коммуникационные средства в процессе деловой коммуникации	Знать (З6): коммуникативные характеристики речи	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	
	Уметь (У6): отбирать языковые средства в разных ситуациях общения	Не демонстрирует указанные умения	Частично демонстрирует указанные умения, допуская незначительные ошибки	В достаточной мере демонстрирует указанные умения	Демонстрирует указанные умения со знанием дополнительного материала	
	Владеть (В6): навыками употребления речевых единиц в процессе развития коммуникативного акта	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: 19.03.01 Биотехнология

Направленность (профиль): Биотехнологии в индустрии питания

№ 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 - Текст : электронный.	ЭР*	30	100	+
2	Лысенко И.В. Мировая экономика : практикум / И.В. Лысенко, С.Г. Симонов ; ТИУ. - Тюмень : ТИУ, 2017. - 156 с. : рис., табл. - Электронная библиотека ТИУ. - Текст : непосредственный.	20 + ЭР*	30	100	+
3	Толстоухова, И.В. Психология коллектива : учебное пособие / И.В. Толстоухова ; ТИУ. - Тюмень : ТИУ, 2017. - 78 с. - Электронная библиотека ТИУ.	15 + ЭР*	30	100	+

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