

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова»

СОГЛАСОВАНО

Директор УТК
И.А. Бахтина

Рабочая программа дисциплины

Код и наименование дисциплины: **ПМ.3.МДК.2 «Основы клиентоориентированности»**

Код и наименование направления подготовки (специальности): **38.02.08
Торговое дело**

Квалификация: **Специалист торгового дела**

Статус дисциплины: **вариативная**

Форма обучения: **очная**

Статус	Должность	И.О. Фамилия
Разработал	заведующий кафедрой старший преподаватель	Ю.Ю. Наземцева Д.М. Наземцев
	Зав. кафедрой «МЭО»	Ю.Ю. Наземцева
Согласовал	руководитель образовательной программы	Е.В. Баранова

г. Барнаул

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции из УП	Содержание компетенции	В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
		знать	уметь	иметь практический опыт
ПК 3.3	Оформлять заявочные и платежные документы участников торгово-промышленной выставки	Перечень платежных документов участников торгово-промышленной выставки	оформлять платежные документы участников торгово-промышленной выставки	в оформлении заявочных и платежных документов участников торгово-промышленной выставки
ПК 3.4	Проводить рекламные кампании в социальных медиа для привлечения пользователей в интернет- сообщество	этапы подготовки рекламной кампании в социальных медиа для привлечения пользователей в интернет сообщество; способы и инструменты размещения рекламных сообщений в социальных медиа; правила поведения в социальных медиа	проводить рекламные кампании в социальных медиа для привлечения пользователей в интернет сообщество	проведения рекламных кампаний в социальных медиа для привлечения пользователей в интернет сообщество
ПК 3.5	Составлять технические задания в соответствии с требованиями заказчика	структуру технических заданий; правила составления технических заданий в соответствии с требованиями заказчика	составлять технические задания в соответствии с требованиями заказчика	в составлении технических заданий в соответствии с требованиями заказчика

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплины (практики), предшествующие изучению дисциплины, результаты освоения которых необходимы для освоения данной дисциплины.	Документационное обеспечение управления, Организация и осуществление продаж, Технология интернет-маркетинга
Дисциплины (практики), для которых результаты освоения данной дисциплины будут необходимы, как входные знания, умения и владения для их изучения.	Бизнес-планирование и финансовое моделирование предпринимательской единицы, Организация выставочной деятельности

3. Объем дисциплины в акад. часах

Общий объем дисциплины в час: 52

Форма промежуточной аттестации: Зачет

Форма обучения	Виды занятий, их трудоемкость (час.)								
	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Уроки	В т.ч. в форме практической подготовки	Консультации	Семинары	Курсовое проектирование	Самостоятельная работа
очная	32	0	16	0	0	0	0	0	4

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Форма обучения: очная

Семестр: 5

Лекционные занятия (32ч.)

1. Теоретические основы деловых коммуникаций {лекция с разбором конкретных ситуаций} (4ч.)[1,2,3] Сущность и значение деловых коммуникаций для торговой организации

2. Технологии делового взаимодействия {метод кейсов} (4ч.)[2,3] Основы технологий делового взаимодействия:

как вести диалог;

как выстраивать беседу;

как формулировать вопросы и ответы;

как вычленять главное;

как терпимо и внимательно относиться к собеседнику;

как отстаивать свою точку зрения, но не навязывать ее;

как слушать и слышать.

3. Способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников {лекция с разбором конкретных ситуаций} (4ч.)[1,2,3] Особенности и виды делового общения. Эффективные приемы делового общения: язык жестов, честность, открытые вопросы, понимание собеседника, идти навстречу, правильно выражать свое мнение. Четыре основных стиля общения: пассивный, агрессивный, пассивно-агрессивный и ассертивный.

4. Коммуникативные барьеры {лекция с разбором конкретных ситуаций} (4ч.)[1] Суть коммуникативных барьеров. Причины возникновения барьеров в общении.

Виды барьеров в общении: барьеры непонимания, личностные барьеры, социальные барьеры, культурные барьеры, физические барьеры Способы

преодоления барьеров в общении.

5. Методы и процедуры командного взаимодействия {лекция с разбором конкретных ситуаций} (4ч.)[1,2,3,5,7] Взаимодействие в команде: определение и цели. Как эффективно организовать взаимодействие в команде. Инструменты для организации командного взаимодействия. Ролевая структура команд. Признаки эффективных и неэффективных команд.

6. Методы предотвращения и урегулирования конфликтов {лекция с разбором конкретных ситуаций} (4ч.)[3,6,7,8] Приспособление. Избегание. Соперничество. Компромисс. Сотрудничество.

7. Оформление заявочных и платежных документов участников торгово-промышленной выставки {приглашение специалиста} (4ч.)[8] Цели и задачи участия в торгово-промышленной выставке. Формы документов на участие в выставочной деятельности. Порядок оформления заявочных и платежных документов участников ТПВ

8. Рекламная кампания в социальных медиа {приглашение специалиста} (4ч.)[3,4] Сущность рекламной кампании в социальных медиа для привлечения пользователей в интернет сообщество. Этапы подготовки рекламной кампании. Способы и инструменты размещения рекламных сообщений в социальных медиа. Правила поведения в социальных медиа. Формула успешного сообщения в медиа для привлечения потенциальных клиентов.

Практические занятия (16ч.)

1. Теоретические основы деловых коммуникаций {беседа} (2ч.)[1,2,3] Обсуждение значения деловых коммуникаций для торговой организации

2. Технологии делового взаимодействия {деловая игра} (2ч.)[2,3] Основы технологий делового взаимодействия: как вести диалог; как выстраивать беседу; как формулировать вопросы и ответы; как вычленять главное; как терпимо и внимательно относиться к собеседнику; как отстаивать свою точку зрения, но не навязывать ее; как слушать и слышать.

3. Способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников {метод кейсов} (2ч.)[2,3,4] Особенности и виды делового общения. Эффективные приемы делового общения: язык жестов, честность, открытые вопросы, понимание собеседника, идти навстречу, правильно выражать свое мнение. Четыре основных стиля общения: пассивный, агрессивный, пассивно-агрессивный и асертивный.

4. Коммуникативные барьеры {дискуссия} (2ч.)[1,2,3,4] Суть коммуникативных барьеров. Причины возникновения барьеров в общении. Виды барьеров в общении: барьеры непонимания, личностные барьеры, социальные барьеры, культурные барьеры, физические барьеры Способы преодоления барьеров в общении.

5. Методы и процедуры командного взаимодействия {работа в малых группах} (2ч.)[1,5,6] Взаимодействие в команде: определение и цели. Как эффективно организовать взаимодействие в команде. Инструменты для

организации командного взаимодействия. Ролевая структура команд. признаки эффективных и неэффективных команд.

6. Методы предотвращения и урегулирования конфликтов {работа в малых группах} (2ч.)[1,2,4,7] Приспособление. Избегание. Соперничество. Компромисс. Сотрудничество.

7. Оформление заявочных и платежных документов участников торгово-промышленной выставки {приглашение специалиста} (1ч.)[8] Цели и задачи участия в торгово-промышленной выставке. Формы документов на участие в выставочной деятельности. Порядок оформления заявочных и платежных документов участников ТПВ

8. Рекламная кампания в социальных медиа {творческое задание} (2ч.)[3,4] Сущность рекламной кампании в социальных медиа для привлечения пользователей в интернет сообщество. Этапы подготовки рекламной кампании. Способы и инструменты размещения рекламных сообщений в социальных медиа. Правила поведения в социальных медиа. Формула успешного сообщения в медиа для привлечения потенциальных клиентов.

9. Особенности составления технического задания {приглашение специалиста} (1ч.)[8] Правила составления технического задания в соответствии с требованиями заказчика

Самостоятельная работа (4ч.)

2. Подготовка к зачету(2ч.)[1,2,3,4,5,6,7,8] Ответы на вопросы к промежуточной аттестации в виде зачета, разбор ситуационных задач

6. Подготовка к практическим занятиям(2ч.)[1,2,3,4,5,6,7,8] Составление опорных конспектов

5. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для каждого обучающегося обеспечен индивидуальный неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде АлтГТУ:

6. Перечень учебной литературы

6.1. Основная литература

1. Чернопятков, А. М. Маркетинг персонала : учебник : [12+] / А. М. Чернопятков. – 2-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 277 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=564386>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0333-4. – DOI 10.23681/564386. – Текст : электронный.

2. Мазурин, Д. Одиссея российского топ-менеджера : как сделать бизнес сильнее в эпоху кризиса : практическое пособие : [16+] / Д. Мазурин. – Москва : Альпина ПРО, 2023. – 140 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=707763>. – ISBN 978-5-206-00091-7. – Текст : электронный.

6.2. Дополнительная литература

3. Управление клиентоориентированной компанией : основные теоретические и методологические подходы к исследованию / О. В. Гулакова, О. А. Кусраева, В. А. Ребязина, М. М. Смирнова ; под науч. ред. В. А. Ребязиной, М. М. Смирновой. – Москва : Издательский дом Высшей школы экономики, 2023. – 281 с. : табл. – (Монографии ВШЭ: социально-экономические науки). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=708007>. – Библиогр.: с. 233-258. – ISBN 978-5-7598-2558-6 (в пер.). – ISBN 978-5-7598-2836-5 (e-book). – DOI 10.17323/978-5-7598-2558-6. – Текст : электронный.

4. Шпирт, Б. Отчаянные аккаунт-менеджеры : как работать с клиентами без стресса и проблем. Настольная книга аккаунт-менеджера, менеджера проектов и фрилансера : практическое пособие : [16+] / Б. Шпирт ; ред. Н. Нарциссова ; ил. Б. Шпирта. – Москва : Альпина Паблшер, 2018. – 228 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495625>. – ISBN 978-5-9614-6875-5. – Текст : электронный.

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

5. Что такое клиентоориентированность? Режим доступа: <https://trends.rbc.ru/trends/education/60658f979a7947641228d4bd>

6. Клиентоориентированность: почему она важна в бизнесе. Режим доступа: <https://www.uiscom.ru/blog/klIENTOorientirovannost-pochemu-ona-vazhna-v-biznese/>

7. Что такое клиентоориентированность: 5 наглядных примеров. Режим доступа: <https://dasreda.ru/media/formanagers/klIENTOorientirovannost/>

8. Периодический журнал БОСС: Бизнес. Организация. Стратегия. Системы. Режим доступа: <http://www.bossmag.ru/>

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для успешного освоения дисциплины используются ресурсы электронной информационно-образовательной среды, образовательные интернет-порталы, глобальная компьютерная сеть Интернет. В процессе изучения дисциплины происходит интерактивное взаимодействие обучающегося с преподавателем через личный кабинет студента. Для изучения данной дисциплины профессиональные базы данных и информационно-справочные системы не требуются.

№пп	Используемое программное обеспечение
1	Acrobat Reader
2	Linux
3	LibreOffice

№пп	Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы
1	IEEE Xplore - Интернет библиотека с доступом к реферативным и полнотекстовым статьям и материалам конференций. Бессрочно без подписки (https://ieeexplore.ieee.org/Xplore/home.jsp)
2	Wiley - Издательство с доступом к реферативным и полнотекстовым материалам журналов и книг. Содержит большой раздел Computer Science & Information Technology, содержащий pdf-файлы с полными текстами журналов и книг издательства. Фиксируется пользователь информации на уровне вуза (Access by Polzunov Altai State Technical University) (https://www.wiley.com/en-ru https://www.onlinelibrary.wiley.com/)
3	Бесплатная электронная библиотека онлайн "Единое окно к образовательным ресурсам" для студентов и преподавателей; каталог ссылок на образовательные интернет-ресурсы (http://Window.edu.ru)
4	Национальная электронная библиотека (НЭБ) – свободный доступ читателей к фондам российских библиотек. Содержит коллекции оцифрованных документов (как открытого доступа, так и ограниченных авторским правом), а также каталог изданий, хранящихся в библиотеках России. (http://нэб.рф/)

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа
учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций
помещения для воспитательной, самостоятельной работы
учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
учебные аудитории для проведения практических занятий

Материально-техническое обеспечение и организация образовательного процесса по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с «Положением об обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья».

10. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Код компетенции из УП	Содержание компетенции	Формы и методы оценки
ПК 3.3	Оформлять заявочные и платежные документы участников торгово-промышленной выставки	Наблюдение за ходом выполнения практических работ и оценка их результатов
ПК 3.4	Проводить рекламные кампании в социальных медиа для привлечения пользователей в интернет-сообщество	Наблюдение за ходом выполнения практических работ и оценка их результатов
ПК 3.5	Составлять технические задания в соответствии с требованиями заказчика	Наблюдение за ходом выполнения практических работ и оценка их результатов

ПРИЛОЖЕНИЕ А

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ И УКАЗАНИЯ

Лекции (в том числе уроки, проводимые в виде лекций) составляют основу теоретического обучения студентов. Они позволяют систематизировать знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению студентами изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию профессионально-значимых свойств и качеств. Для лучшего освоения учебной дисциплины перед каждой лекцией студент повторяет предыдущий лекционный материал и прорабатывает рассмотренные ранее вопросы с использованием рекомендованной преподавателем основной и дополнительной литературы.

Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае непонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Практические занятия (семинары, уроки) – одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических вопросов под руководством преподавателя.

Цель практических занятий (семинаров, уроков) заключается в закреплении лекционного материала по наиболее важным темам и вопросам курса, умений работы с учебной и научной литературой, справочниками и различными текстами.

Выполнение всех видов работы в соответствующие сроки позволит студентам в течение семестра вести подготовку к промежуточной аттестации. Промежуточная аттестация проводится в письменном виде в конце семестра.

Методические указания студентам по подготовке к практическим занятиям

Практические занятия (семинары, уроки) являются также формой контроля преподавателя за учебным процессом в группе, успеваемостью и отношением к учебе каждого студента.

На практических занятиях (семинарах, уроках) желательны дискуссии, коллективные обсуждения возникших проблем и путей их разрешения.

Студенты работают над моделированием отдельных содержательных блоков курса, принимают участие в контрольных работах, тестированиях, устных опросах.

Подготовка к практическим занятиям (семинарам, урокам) включает в себя следующее:

- обязательно ознакомиться с планом практического занятия (семинара, урока), в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение, формулируются цели занятия, даются краткие методические указания по подготовке каждого вопроса;
- изучить конспекты лекций, соответствующие разделы учебников, учебных пособий, рекомендованных преподавателем;
- необходимо выучить соответствующие термины;
- нужно изучить дополнительную литературу по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении и выполнении заданий на практических занятиях (семинарах, уроках);
- следует записывать возникшие во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературой вопросы, чтобы затем на практических занятиях (семинарах, уроках) получить на них ответы;
- следует обращаться за консультацией к преподавателю.

Активное участие студентов в практической работе способствует более глубокому изучению содержания изучаемой дисциплины и формированию основ профессионального мышления.

Подготовка к промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация является приемом проверки степени усвоения учебного материала и лекционных занятий, качества усвоения обучающимися отдельных разделов, сформированных умений и навыков.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;

внимательно прочитать рекомендованную литературу, изучить конспекты по занятиям;

составить краткие конспекты ответов (планы ответов).