

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце: **МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ФИО: Гаранин Максим Александрович **ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**

Должность: Ректор **Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**

Дата подписания: 06.09.2023 08:53:57

Уникальный программный ключ:

7708e3a47e66a8ee02711b298d7c78bd1e40bf88

САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ

Клиентоориентированность на производстве рабочая программа дисциплины (модуля)

Направление подготовки 23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов
Направленность (профиль) Компьютерный инжиниринг

Квалификация **магистр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Виды контроля в семестрах:
зачеты 1

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1 (1.1)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя	16 1/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	16	16	16	16
Конт. ч. на аттест.	0,25	0,25	0,25	0,25
В том числе инт.	2	2	2	2
Итого ауд.	32	32	32	32
Контактная работа	32,25	32,25	32,25	32,25
Сам. работа	39,75	39,75	39,75	39,75
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Малышева О.В.

Рабочая программа дисциплины

Клиентоориентированность на производстве

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов (приказ Минобрнауки России от 07.08.2020 г. № 906)

составлена на основании учебного плана: 23.04.03-23-2-ЭТТМКм.plm.plx

Направление подготовки 23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов Направленность (профиль) Компьютерный инжиниринг

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Экономика и логистика на транспорте

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Хайтбаев В.А.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Целью дисциплины является формирование знаний у обучающихся в области современных методов по изучению и анализу социально-экономических, мотивационных, ситуационных факторов поведения потребителей (клиентов) с целью эффективного их регулирования.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	ФТД.01
-------------------	--------

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-1 Способен разрабатывать концепцию развития и формировать бизнес-план технологической подготовки производства

ПК-1.2 Осуществляет формирование бизнес-плана с учетом анализа затрат на оборудование, оснастку и инструмент

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	Базовые понятия курса, современные тенденции мирового и российского рынка, основные управленческие методы воздействия на потребительское поведение.
3.2	Уметь:
3.2.1	определить внешние и внутренние факторы, влияющие на принятие решения о покупке, разделять процесс принятия решения на этапы, различать типы потребительского поведения, разрабатывать соответствующую стратегию по оптимизации потребительского поведения.
3.3	Владеть:
3.3.1	влияющими на принятие клиентом решения о покупке, выявлять своего потребителя и влиять на процесс принятия им решения о покупке своих товаров

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Примечание
	Раздел 1. Клиентоориентированность на производстве			
1.1	Тема 1. Исследование поведения потребителей. /Лек/ /Лек/	1	2	
1.2	Тема 1. Поведение потребителя, его изучение, эволюция в поведении потребителя /Пр/ /Пр/	1	2	
1.3	Тема 2. Понятие клиентоориентированности /Лек/	1	2	
1.4	Тема 2. Понятие клиентоориентированности, ключевые компоненты /Пр/ /Пр/	1	2	
1.5	Тема 3. Стандарты клиентоориентированной компании /Лек/ /Лек/	1	2	
1.6	Тема 3. Правила клиентоориентированной компании, процесс внедрения стандартов работы /Пр/ /Пр/	1	2	деловая игра
1.7	Тема 4. Клиентоориентированный продукт /Лек/ /Лек/	1	2	
1.8	Тема 4. Составляющие клиентоориентированного продукта. /Пр/ /Пр/	1	2	
1.9	Тема 5. Бизнес-процессы, ориентированные на клиента. /Лек/ /Лек/	1	2	
1.10	Тема 5. Виды процессов, взаимодействия с клиентами /Пр/ /Пр/	1	2	
1.11	Тема 6. Качественный сервис и клиентоориентированный персонал /Лек/ /Лек/	1	2	
1.12	Тема 6. Работа с персоналом /Пр/ /Пр/	1	2	
1.13	Тема 7. Эффект клиентоориентированности /Лек/ /Лек/	1	4	
1.14	Тема 7. Изучение примеров клиентоориентированности /Пр/ /Пр/	1	4	
1.15	Контактные часы на аттестацию /КА/	1	0,25	
1.16	Подготовка к лекции /Ср/	1	8	
1.17	Подготовка к практике /Ср/	1	16	
1.18	Поведение потребителя, стандарты клиентоориентированной компании, взаимодействие с клиентами /Ср/	1	15,75	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении к рабочей программе дисциплины.

Формы и виды текущего контроля по дисциплине (модулю), виды заданий, критерии их оценивания, распределение баллов по видам текущего контроля разрабатываются преподавателем дисциплины с учетом ее специфики и доводятся до сведения обучающихся на первом учебном занятии.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем дисциплины (модуля), как правило, с использованием ЭИОС или путем проверки письменных работ, предусмотренных рабочими программами дисциплин в рамках контактной работы и самостоятельной работы обучающихся. Для фиксирования результатов текущего контроля может использоваться ЭИОС.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Ойнер О. К.	Управление результативностью маркетинга: Учебник и практикум	Москва: Юрайт, 2019	https://urait.ru/bcode/43

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Липсиц И. В., Казаков С. П., Коро Н. Р., Латышова Л. С., Заздравных А. В., Пантелеева Е. К., Польшинская Г. А., Ойнер О. К.	Маркетинг-менеджмент: Учебник и практикум	Москва: Юрайт, 2019	https://urait.ru/bcode/43
Л2.2	Валеева Ю.С.	Управление эффективностью услуг розничных торговых сетей на основе клиентоориентированного подхода: Монография	Москва: Русайнс, 2018	http://www.book.ru/boo

6.2 Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

6.2.1 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

6.2.1.1	1.	7-zip
6.2.1.2	2.	Adobe Reader
6.2.1.3	3.	IrfanView
6.2.1.4	4.	Microsoft Office 2010 Professional
6.2.1.5	5.	Microsoft Office 2013
6.2.1.6	6.	Microsoft Office 2013 Professional
6.2.1.7	7.	Microsoft Office Professional Plus 2013
6.2.1.8	8.	Microsoft Office Professional Plus 2016
6.2.1.9	9.	Microsoft Windows 10 Pro
6.2.1.10	10.	Microsoft Windows 7

6.2.1.1 1	11.	Microsoft Windows 8
6.2.1.1 2	12.	Microsoft Windows 8.1
6.2.1.1 3	13.	Microsoft Windows Professional 8
6.2.1.1 4	14.	Microsoft Windows Professional 8 Russian
6.2.1.1 5	15.	OpenOffice 3.1
6.2.1.1 6	16.	Комплект ПО Microsoft
6.2.1.1 7	17.	Антивирус Касперского
6.2.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем		
6.2.2.1	Информационная справочная система "Гарант" http://www.garant.ru	
6.2.2.2	Информационная справочная система "КонсультантПлюс" http://www.consultant.ru	
6.2.2.3		
6.2.2.4	База данных «Макроэкономика» - информационно- аналитический раздел официального сайта Министерства финансов РФ http://info.minfin.ru/prices_index.ph	
6.2.2.5	МУЛЬТИСТАТ – многофункциональный статистический портал http://www.multistat.ru/?menu_id=1	
6.2.2.6	База данных «Библиотека управления» - Корпоративный Менеджмент https://www.cfin.ru/rubricator.shtml	
6.2.2.7	Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» http://ecsocman.hse.ru	
6.2.2.8	База данных «Мировая экономика» – информационно-аналитический раздел официального сайта Министерства финансов РФ http://info.minfin.ru/worldecon.php/	
7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)		
7.1	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения: мультимедийное оборудование для предоставления учебной информации большой аудитории и/или звукоусиливающее оборудование (стационарное или переносное).	
7.2	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения: мультимедийное оборудование и/или звукоусиливающее оборудование (стационарное или переносное).	
7.3	Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.	
7.4	Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.	