

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 25.06.2024 16:33:12  
Уникальный программный ключ:  
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82473

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Управление клиентскими сообществами

Уровень образования	бакалавриат
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Управление поведением потребителей в сфере услуг
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	4 года
Форма(-ы) обучения	очная/очно-заочная/заочная

Учебная дисциплина «Управление клиентскими сообществами» изучается в седьмом семестре для очной формы обучения

Учебная дисциплина «Управление клиентскими сообществами» изучается в седьмом семестре для очно-заочной формы обучения

Учебная дисциплина «Управление клиентскими сообществами» изучается в седьмом семестре для заочной формы обучения

Курсовая работа – не предусмотрена

#### 1.1. Форма промежуточной аттестации

экзамен

#### 1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина Управление клиентскими сообществами *относится к обязательной части программы.*

#### 1.3. Цели и планируемые результаты обучения по дисциплине

Целями изучения дисциплины Управление клиентскими сообществами являются

– формирование навыков научно-теоретического подхода к решению задач профессиональной направленности и практического их использования в дальнейшей профессиональной деятельности.

– формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине.

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

Формируемые компетенции и индикаторы достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
--------------------------------	--	---

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД-ОПК-2.1 Использование методов планирования и организации деятельности, приемов мотивации и контроля сотрудников для решения профессиональных задач	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Знает основные составляющие комьюнити-менеджмента;</li> <li>- Умеет классифицировать сообщества и определять их типы для достижения задач, перед ним стоящих;</li> <li>- Знает критерии, помогающие разделять сообщества;</li> <li>- Умеет создавать сообщества с нуля и знает основные характеристики этапов жизненного цикла сообщества;</li> <li>- Владеет инструментами для формирования и развития культуры в сообществе;</li> <li>- Умеет на практике применять инструменты, помогающие развитию отношений в сообществе;</li> <li>- Владеет практиками налаживания межличностных коммуникаций в сообществе;</li> <li>- Умеет использовать инструменты управления сообществами в профессиональной деятельности: создание визуального контента, сервисы автоматизации работы с сообществом;</li> <li>- Владеет знаниями, позволяющими использовать метрики для оценки эффективности работы с сообществом;</li> <li>- Знает основные виды комьюнити-моделей, владеет инструментами привлечения финансов в сообщества.</li> </ul>
	ИД-ОПК-2.2 Использование современных подходов к управлению проектами, методов управления рисками	
	ИД-ОПК-2.3 Осуществление взаимодействия с партнерами и другими заинтересованными сторонами	
ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ИД-ОПК-6.1 Использование законодательства Российской Федерации, действующих нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере сервиса, в рамках существующей ответственности	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Владеет практиками налаживания межличностных коммуникаций в сообществе;</li> <li>- Умеет использовать инструменты управления сообществами в профессиональной деятельности: создание визуального контента, сервисы автоматизации работы с сообществом;</li> <li>- Владеет знаниями, позволяющими использовать метрики для оценки эффективности работы с сообществом;</li> <li>- Знает основные виды комьюнити-моделей, владеет инструментами привлечения финансов в сообщества.</li> </ul>
	ИД-ОПК-6.2 Использование международных стандартов и нормативных правовых актов в профессиональной деятельности	
	ИД-ОПК-6.3 Использование нормативных правовых актов в работе с персональной информацией для обеспечения коммерческой тайны относительно клиентов, методов работы, технических решений и др.	
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИД-ОПК-7.1 Применение нормативных и правовых актов в сфере безопасности, экологии и здравоохранения в рамках своей профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Знает основные составляющие комьюнити-менеджмента;</li> <li>- Умеет классифицировать сообщества и определять их типы для достижения задач, перед ним стоящих;</li> <li>- Знает критерии, помогающие разделять сообщества;</li> <li>- Умеет создавать сообщества с нуля и знает основные характеристики этапов жизненного цикла сообщества;</li> <li>- Владеет инструментами для формирования и развития культуры в сообществе;</li> <li>- Умеет на практике применять инструменты, помогающие развитию отношений в сообществе;</li> <li>- Владеет практиками налаживания межличностных коммуникаций в сообществе;</li> <li>- Умеет использовать инструменты управления сообществами в профессиональной деятельности: создание визуального контента, сервисы автоматизации работы с сообществом;</li> <li>- Владеет знаниями, позволяющими использовать метрики для оценки эффективности работы с сообществом;</li> <li>- Знает основные виды комьюнити-моделей, владеет инструментами привлечения финансов в сообщества.</li> </ul>
	ИД-ОПК-7.2 Использование основных мер техники безопасности, соблюдение норм, правил охраны труда на производстве	
	ИД-ОПК-7.3 Соблюдение требований заинтересованных сторон и поддержание безопасных условий обслуживания потребителей	

Общая трудоёмкость учебной дисциплины (модуля) по учебному плану составляет:

по очной форме обучения –	4	з.е.	128	час.
по очно-заочной форме обучения –	4	з.е.	128	час.
по заочной форме обучения –	4	з.е.	128	час.