

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 25.06.2024 16:30:34
Уникальный программный ключ:
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82473

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Институт Экономки и менеджмента
Кафедра Коммерции и сервиса

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление клиентскими ожиданиями

Уровень образования	Бакалавриат
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Профиль	Управление поведением потребителей в сфере услуг
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	4 года
Форма обучения	Очная

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление клиентскими ожиданиями» основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 7 от 06.03.2024 г.

Разработчик рабочей программы учебной дисциплины:

1. Старший преподаватель А.А. Ордынец

Заведующий кафедрой: Б.А. Тхориков

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Управление клиентскими ожиданиями» изучается в восьмом семестре.

Курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены.

1.1. Форма промежуточной аттестации:

экзамен

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам:

- Клиентский сервис
- Бизнес-процессы в сфере услуг
- Маркетинговые коммуникации.

Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Когнитивные технологии генерации клиентских смыслов.
- Нейромаркетинг.
- Производственная практика. Преддипломная практика.
- Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Целями освоения дисциплины «Управление клиентскими ожиданиями»:

– 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.

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

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

ПК-2 Способен к управлению взаимоотношениями с потребителями, партнерами, организациями	ИД-ПК-2.1 Осуществление делового общения в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями	<ul style="list-style-type: none"> - Использует на практике системы и процессы, направленные на формирование лояльности клиентов, способствующие созданию положительного опыта взаимодействия с компаниями - Умеет управлять ожиданиями клиентов путем создания долговременного положительного опыта - Знает основные инструменты для планирования клиентского опыта. - Умеет профессионально подходить к работе с негативными отзывами клиентов и трансформировать их в инструменты формирования правильного клиентского ожидания
	ИД-ПК-2.2 Осуществление конструктивной деятельности с коллегами, руководством, клиентами, организация совместной деятельности с учетом этических норм профессиональной деятельности и делового этикета	
	ИД-ПК-2.3 Применение теории управления информацией о текущих и потенциальных клиентах компании	

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ/МОДУЛЯ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины/модуля по учебному плану составляет:

по очной форме обучения	4	з.е.	128	час.
-------------------------	---	------	-----	------

3.1. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очная форма обучения)

Структура и объем дисциплины									
Объем дисциплины по семестрам	форма промежуточной аттестации	всего, час	Контактная аудиторная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час		
			лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	курсовая работа/курсовой проект	самостоятельная работа обучающегося, час	промежуточная аттестация, час
8 семестр	экзамен	128	24	24				56	24
Всего:		128	24	24				56	24

3.2. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очная форма обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	работы/индивидуальные занятия, час	Практическая подготовка, час		
Восьмой семестр							
ПК-2 ИД-ПК-2.1 ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3	Раздел 1. Знакомство с концепцией управления лояльностью клиентов					10	Опрос, круглый стол (дискуссия)
	Тема 1.1. Изучение клиентов как ключевой фактор формирования лояльности	1	1				
	Тема 1.2. Стратегии повышения лояльности клиентов	1	1				
	Тема 1.3. Качество обслуживания на всех уровнях	1	1				
ПК-2 ИД-ПК-2.1 ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3	Раздел 2. Факторы, влияющие на повышение или снижение лояльности					9	Опрос, круглый стол (дискуссия)
	Тема 2.1. Стиль руководства	1	1				
	Тема 2.2. Сотрудники, ориентированные на клиента. Корпоративная культура	1	1				
ПК-2 ИД-ПК-2.1 ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3	Раздел 3. Элементы успеха в управлении лояльностью клиента					5	Опрос, круглый стол (дискуссия)
	Тема 3.1. Системы и процессы, направленные на лояльность клиентов	1	1				
	Тема 3.2. Планирование клиентского опыта	1	1				
ПК-2 ИД-ПК-2.1 ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3	Раздел 4. Выявление, осмысление и управление ожиданиями клиентов					12	Опрос, круглый стол (дискуссия)
	Тема 4.1. Управление ожиданиями клиентов	2	2				
	Тема 4.2. Уровни и типы ожиданий	2	2				

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенци(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	работы/индивидуальные занятия,	Практическая подготовка, час		
	Тема 4.3. Проактивное управление ожиданиями	2	2				
	Тема 4.4. Проблемные ожидания – убийцы лояльности	1	1				
ПК-2 ИД-ПК-2.1 ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3	Раздел 5. Формирование положительного клиентского опыта					5	Опрос, круглый стол (дискуссия)
	Тема 5.1. Потенциал опыта как фактор формирования лояльности	1	1				
	Тема 5.2. Создание долговременного положительного опыта	1	1				
ПК-2 ИД-ПК-2.1 ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3	Раздел 6. Негативный клиентский опыт как фактор формирования отрицательных ожиданий					5	Опрос, круглый стол (дискуссия)
	Тема 6.1. Жалобы клиентов – возможность сохранения лояльности	1	1				
	Тема 6.2. Профессиональный подход к негативному восприятию бренда	1	1				
	Тема 6.3 Восстановление – метод укрепления лояльности	1	1				
ПК-2 ИД-ПК-2.1 ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3	Раздел 7. Управление воспоминаниями, как фактором, влияющим на ожидания					5	Опрос, круглый стол (дискуссия)
	Тема 7.1. Диаграмма планирования памяти клиента	1	1				
	Тема 7.2. Диаграмма формирования привычек клиента	1	1				
ПК-2 ИД-ПК-2.1 ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3	Раздел 8. Измерение опыта и удовлетворенности клиентов					5	Опрос, круглый стол (дискуссия)
	Тема 8.1 Выявление ожиданий и признаков лояльности	2	2				
ПК-2	Экзамен						Защита итогового проекта: Как управлять

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенци(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	работы/индивидуальные занятия,	Практическая подготовка, час		
ИД-ПК-2.1 ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3							ожиданиями, опытом и памятью клиентов
	ИТОГО за восьмой семестр	24	24			56	24
	ИТОГО за весь период	24	24			56	24

3.3. Краткое содержание учебной дисциплины

№ п/п	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
Раздел 1	Знакомство с концепцией управления лояльностью клиентов	
Тема 1.1	Изучение клиентов как ключевой фактор формирования лояльности	Правильные цели обычно способствуют выбору правильного подхода. Лояльность клиентов — это то, к чему нужно стремиться в любом бизнесе. Устаревшие «золотые стандарты» обслуживания. Влияние на «счет» лояльности клиентов.
	Практическое задание № 1.1	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 1.2.	Стратегии повышения лояльности клиентов	Управление лояльностью клиентов. Долгосрочная лояльность клиентов: управление ожиданиями клиентов; управление клиентским опытом; управление памятью клиента.
	Практическое задание № 1.2	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 1.3.	Качество обслуживания на всех уровнях	Качество обслуживания не зависит от цены услуги. Примеры издержек плохого качества обслуживания: - необходимость дублирующих затрат на выполнение одной и той же работы из-за того, что она не была выполнена должным образом в первый раз; - затраты на обработку многочисленных телефонных звонков от клиентов, которым необходимо сделать более одного - затраты на привлечение новых клиентов на место тех, кто уходит из-за плохого обслуживания; - компенсационные выплаты клиентам; - скидки, которые вы вынуждены предоставлять, чтобы удержать клиентов, - стоимость времени контроля и управления,
	Практическое задание № 1.3	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Раздел 2	Факторы, влияющие на повышение или снижение лояльности	
Тема 2.1	Стиль руководства	Применение ситуационного стиля руководства, способствующего формированию лояльности сотрудников и повышающего их мотивацию к деятельности.
	Практическое задание № 2.1	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 2.2	Сотрудники, ориентированные на клиента. Корпоративная культура	Найм правильных людей. Создание правильной

		атмосферы в коллективе. Упрощение процессов и систем, способствующее предоставлению отличного сервиса. Поддержка сотрудников в работе с клиентами.
	Практическое задание № 2.2	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Раздел 3	Элементы успеха в управлении лояльностью клиента	
Тема 3.1	Системы и процессы, направленные на лояльность клиентов	Составление карты клиентского опыта. Цикл взаимодействия клиента с продуктом. Процесс сбора информации о клиенте.
	Практическое задание № 3.1	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 3.2	Планирование клиентского опыта	Внедрение инноваций. Пути улучшения и стимулирование положительного клиентского опыта.
	Практическое задание № 3.2	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Раздел 4	Выявление, осмысление и управление ожиданиями клиентов	
Тема 4.1	Управление ожиданиями клиентов	Управление ожиданиями клиентов: почему ожидания действительно имеют значение? Ожидания сильно влияют на лояльность клиентов. Поэтому важно понять, почему это так и что с этим делать, чтобы сформировать лояльность
	Практическое задание № 4.1	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 4.2	Уровни и типы ожиданий	Существуют различные типы ожиданий, каждый из которых по-разному влияет на лояльность. Какие типы ожиданий существуют и какое влияние они оказывают на лояльность.
	Практическое задание № 4.2	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 4.3.	Проактивное управление ожиданиями	Ожидания оказывают такое большое влияние на текущую лояльность клиентов, было бы глупо не управлять ими проактивно. Как это можно сделать эффективным образом.
	Практическое задание № 4.3	В основе практических занятий лежит упражнение, в

		рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 4.4.	Проблемные ожидания – убийцы лояльности	Предотвращение проблемных ожиданий — проверенных убийц лояльности. Есть некоторые ожидания, которые создаются сотрудниками и приводят к потере лояльности. Как это предотвратить.
	Практическое задание № 4.4	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Раздел 5	Формирование положительного клиентского опыта	
Тема 5.1	Потенциал опыта как фактор формирования лояльности	Опыт, оказывающий наибольшее влияние на лояльность. Что это за опыт и как он работает. Анализ первого/лучшего/худшего опыта. Для понимания того, что такое опыт и как он влияет на лояльность, нам нужно понять, как этот опыт формируется и какие его составляющие оказывают наибольшее влияние. до/во время/после анализа опыта.
	Практическое задание № 5.1	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 5.2.	Создание долговременного положительного опыта	Примеры способов формирования вау-опыта без больших затрат или нарушения штатных рабочих процессов
	Практическое задание № 5.2	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Раздел 6	Негативный клиентский опыт как фактор формирования отрицательных ожиданий	
Тема 6.1	Жалобы клиентов – возможность сохранения лояльности	Устранение последствий ужасного опыта. Клиенты, которые жалуются - это не плохие клиенты. Они дают нам возможность разобраться в проблеме и таким образом сохранить их лояльность.
	Практическое задание № 6.1	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 6.2	Профессиональный подход к негативному восприятию бренда	Работа с недовольными и жалующимися клиентами. Точно так же, как клиенты могут выбирать своих поставщиков, поставщики могут выбирать своих клиентов. Мы можем не хотеть работать с недовольными или жалующимися клиентами, но некоторые из них способны приносить большую прибыль, поэтому ключевым является знание того, как лучше всего работать с ними и как поддерживать их лояльность.

	Практическое задание № 6.2	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 6.3.	Восстановление – метод укрепления лояльности	Восстановление - один из самых мощных методов укрепления лояльности. Применение данного метода на практике.
	Практическое задание № 6.3	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Раздел 7	Управление воспоминаниями, как фактором, влияющим на ожидания	
Тема 7.1	Диаграмма планирования памяти клиента	Она помогает сосредоточить внимание и действия на том, что создаст нужные нам воспоминания, которые помогут повысить лояльность.
	Практическое задание № 7.1	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 7.2	Диаграмма формирования привычек клиента	Она помогает сосредоточить внимание и действия на том, что будет создавать привычки лояльности клиентов.
	Практическое задание № 7.2	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Раздел 8	Измерение опыта и удовлетворенности клиентов	
Тема 8.1	Выявление ожиданий и признаков лояльности	Измерение того, что имеет значение. Отслеживание всех текущих улучшений. Частота измерений. Поощрение того, что имеет значение.
	Практическое задание № 8.1	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью

3.4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, экзамену;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- выполнение индивидуальных заданий,
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;
- создание презентаций по изучаемым темам и др.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя: круглый стол (дискуссия); проведение консультаций перед экзаменом; консультации по организации самостоятельного изучения отдельных разделов/тем, базовых понятий учебных дисциплин в целях устранения пробелов после поступления в магистратуру абитуриентов, окончивших бакалавриат/специалитет иных УГСН.

Перечень разделов/тем/, полностью или частично отнесенных на самостоятельное изучение с последующим контролем:

№ пп	Наименование раздела /темы дисциплины, выносимые на самостоятельное изучение	Задания для самостоятельной работы	Виды и формы контрольных мероприятий (учитываются при проведении текущего контроля)	Трудоемкость, час
Раздел 4.	Выявление, осмысление и управление ожиданиями клиентов	Управление ожиданиями клиентов: почему ожидания на практике имеют значение	презентация	15

3.5. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Применяется следующий вариант реализации программы с использованием ЭО и ДОТ.

В электронную образовательную среду, по необходимости, могут быть перенесены отдельные виды учебной деятельности:

использование ЭО и ДОТ	использование ЭО и ДОТ	объем, час	включение в учебный процесс
смешанное обучение	лекции	24	в соответствии с расписанием учебных занятий
	практические занятия	24	

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

4.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенций.

Уровни сформированности компетенции(-й)	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности		
			универсальной (-ых) компетенции(-й)	общепрофессиональной(-ых) компетенций	профессиональной(-ых) компетенции(-й)
					ПК-2 ИД-ПК-2.1 ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3
Высокий	85 – 100	отлично			<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – - исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет связывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения; – показывает творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании полученных знаний; – дополняет теоретическую информацию сведениями практического характера; – свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе; <p>дает развернутые, исчерпывающие, профессионально грамотные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные</p>
повышенный	65 – 84	хорошо	–		<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – достаточно подробно, грамотно и по существу излагает изученный материал, приводит и раскрывает в тезисной форме основные понятия; – анализирует факторы, оказывающие влияние на процесс обслуживания клиентов; – способен выявлять особенности каждого сегмента для разработки правильной системы управления им; – допускает единичные негрубые ошибки;

					– достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе; - ответ отражает знание теоретического и практического материала, не допуская существенных неточностей
Базовый	41 – 64	удовлетворительно		–	Обучающийся: – демонстрирует теоретические знания основного учебного материала дисциплины в необходимом для дальнейшего освоения ОПОП объеме; – с неточностями излагает основные факторы, влияющие на построение взаимоотношений с клиентами – нечетко способен применять полученные знания в практической деятельности; – демонстрирует фрагментарные знания основной учебной литературы по дисциплине; отражает знания на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения, допускаются грубые ошибки.
Низкий	0 – 40	неудовлетворительно	Обучающийся: – демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации; – испытывает серьезные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приемами; – ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы.		

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине « Управление клиентскими ожиданиями» проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

5.1. Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

№ п/п	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
1	Опрос, круглый стол (дискуссия)	<p>Темы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Все дело в лояльности 2. Изменение поведения клиентов 3. Устаревшие «золотые» стандарты обслуживания 4. Стратегии повышения лояльности клиента 5. Системный подход к непрерывному совершенствованию 6. Что обеспечит успех? 7. Качество обслуживания не должно зависеть от цены 8. Как ведут себя лояльные клиенты 9. Список действий 10. Концентрация внимания на важном 11. Приверженность концепции лидерства и стиль руководства 12. Организационная структура и 13. Как нанимать людей, подходящих для работы в сфере обслуживания, и избегать ошибок при найме 14. Помогаем подходящим людям максимально раскрыться 15. Роль организационной культуры - как она влияет на вовлеченность сотрудников 16. Как работает мозг 17. Сбалансированный подход 18. Выявление и анализ обычных, чувственных и тонких подсказок, которые могут повлиять на лояльность клиентов 19. Составление карты клиентского опыта 20. Последний этап - планирование действий 21. Значимость ожиданий 22. Управление ожиданиями клиентов: почему ожидания действительно имеют значение 23. Уровни и типы ожиданий 24. Проактивное управление ожиданиями . 25. Профилактика проблемных ожиданий - проверенных убийц лояльности 26. Потенциал опыта 27. Опыт с наибольшим влиянием на лояльность 28. Анализ первого/лучшего/худшего опыта 29. Анализ опыта до/во время/после него 30. Работа с недовольными и жалующимися клиентами 	<p>ПК-2 ИД-ПК-2.1 ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2. 3</p>

№ п/п	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
		31. Профессиональный подход к профессиональным жалобщикам 32. Результаты ужасного опыта 33. Восстановление и прекрасное восстановление 34. Примеры восстановления лояльности 35. Результаты восстановления 36. Формирование воспоминаний 37. Как работает память? 38. Типы памяти 39. Как управляют памятью - формирование воспоминаний о лояльности . 40. Использование стратегической карты памяти клиента 41. Превращение позитивных воспоминаний в привычки лояльности . 42. Создание, ломка или изменение привычки 43. Использование диаграммы формирования привычек клиентов 44. Перемены — это вызов 45. Когда проводить изменения . 46. Вера в успех . 47. Подход к изменениям «изнутри-вовне» . 48. Сила согласованности в организации . 49. Выбор между подходами «Большого взрыва» и «Лесного пожара» . 50. Проверенный 8-ступенчатый план внедрения 51. Выявление ожиданий, переживаний, воспоминаний и признаков лояльности 52. Способы сбора обратной связи 53. Отслеживание текущих улучшений . 54. Как часто проводить замеры . 55. Поощрение важного 56. Достижение правильного баланса между процессом и человечностью 57. Принцип Ежа 58. Повышение роли искусственного интеллекта . 59. Внедрение в рекордном темпе 60. Проверенный корпоративный подход	

5.2. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
		100-балльная система	Пятибалльная система	
Опрос, круглый стол (дискуссия)	<p>Критерии оценивания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соответствие содержания заявленной теме и полнота ее раскрытия; – оригинальность и самостоятельность; – логическое и последовательное изложение мыслей; – количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (для 7-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов); – используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) – выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал, корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории. <p>По каждому критерию присваивается 1 балл. Количество набранных баллов приравнивается к пятибалльной системе следующим образом: 6 баллов – отлично, 4-5 баллов – хорошо, 2-3 балла – удовлетворительно, 0-1 балл – неудовлетворительно</p>		6 баллов	5
			4-5 баллов	4
			2-3 балла	3
			0-1 балл	2

5.3. Промежуточная аттестация:

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:	Формируемая компетенция
Экзамен	Защита итогового проекта: Как управлять ожиданиями, опытом и памятью клиентов	ПК-2 ИД-ПК-2.1 ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3

5.4. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины/модуля:

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует знания, отличающиеся глубиной и содержательностью, дает полный исчерпывающий ответ, в том числе на дополнительные вопросы; – свободно владеет научными понятиями, ведет диалог и вступает в дискуссию; – способен к интеграции знаний по определенной теме, структурированию ответа, к анализу положений существующих теорий, научных школ, направлений по вопросам заданий; – свободно выполняет практические задания повышенной сложности, предусмотренные программой, демонстрирует системную работу с основной и дополнительной литературой. <p>Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики.</p>		5
	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – показывает достаточное знание учебного материала, но допускает несущественные фактические ошибки, которые способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; – недостаточно раскрыта проблема по одной из задач; – недостаточно логично построено изложение вопроса; – успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания средней сложности, активно работает с основной литературой, – демонстрирует, в целом, системный подход к решению практических задач, к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности. <p>Имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы.</p>		4
	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – показывает знания фрагментарного характера, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, допускает фактические грубые ошибки; 		3

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	<ul style="list-style-type: none"> – не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты, нарушена логика изложения, отсутствует осмысленность представляемого материала, представления о межпредметных связях слабые; – справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допускает погрешности и ошибки при теоретических ответах и в ходе практической работы. <p>Содержание заданий раскрыто слабо, имеются неточности при ответе на основные и дополнительные вопросы билета, ответ носит репродуктивный характер. Неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.</p>		
	<p>Обучающийся, обнаруживает существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий.</p> <p>На большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.</p>		2

5.5. Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Форма контроля	100-балльная система	Пятибалльная система
Текущий контроль:		
Опрос, круглый стол (дискуссия)		2 – 5
Промежуточная аттестация Экзамен		Отлично/зачтено Хорошо/зачтено
Итого за дисциплину		Удовлетворительно/зачтено Неудовлетворительно/не зачтено

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- проведение интерактивных лекций;
- групповых дискуссий;
- анализ ситуаций и имитационных моделей;
- преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- дистанционные образовательные технологии;
- применение электронного обучения;
- просмотр учебных фильмов с их последующим анализом;
- использование на лекционных занятиях видеоматериалов и наглядных пособий;
- обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа);
- технологии с использованием игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр.

7. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины реализуется при проведении практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью: диагностика перспективности креативного продукта и его контакта с целевыми аудиториями, борьба с возражениями целевых аудиторий.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим

вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:

Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение *дисциплины/модуля* при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
119071, г. Москва, Малая Калужская улица, дом 1, стр.2	
Аудитория №1332 для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект учебной мебели, меловая доска, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: экран, проектор, колонки. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины
Аудитория №1330 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
Аудитория №1339 для проведения занятий	Комплект учебной мебели, технические средства

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
Аудитория №1329 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
Аудитория №1325: - компьютерный класс для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; - помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ (в свободное от учебных занятия и профилактических работ время).	Комплект учебной мебели, доска меловая, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 19 персональных компьютеров с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся
читальный зал библиотеки:	– компьютерная техника; подключение к сети «Интернет»

Материально-техническое обеспечение *учебной дисциплины/учебного модуля* при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Необходимое оборудование	Параметры	Технические требования
Персональный компьютер/ноутбук/планшет, камера, микрофон, динамики, доступ в сеть Интернет	Веб-браузер	Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3
	Операционная система	Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux
	Веб-камера	640x480, 15 кадров/с
	Микрофон	Любой
	Динамики (колонки или наушники)	Любые
	Сеть (интернет)	Постоянная скорость не менее 192 кБит/с

Технологическое обеспечение реализации программы осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ/УЧЕБНОГО МОДУЛЯ

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса (заполняется для изданий в электронном виде)	Количество экземпляров в библиотеке Университета
10.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1	Крис Даффи	Клиент всегда доволен	Книга	ООО Издательство «Эксмо»	2022		
2	Д.Коллинз, М. Хансен	Великие по собственному выбору	Книга	Издательство «Манн, Иванов и Фербер»	2021		
3	Пинк Д. Драйв	Что на самом деле нас мотивирует	Книга	Издательство Альпина Паблишер	2019		
10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1	Коллектив авторов	Технологии управления клиентским опытом	Онлайн курс		2024	Режим доступа: https://stepik.org/course/181124/info	
2	Doolittle. P	How Your 'Working Memory' Makes Sense of the World	Обучающее видео		2013	Режим доступа: https://www.ted.com/talks/peter_doolittle_how_your_working_memory_makes_sense_of_the_world .	
10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины авторов РГУ им. А. Н. Косыгина)							
1	Ордынец А.А.	Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся	Методические рекомендации	Утверждено на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 12 от 08.06.21	2021		
2							
3							

11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

11.1. Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ пп	Период	Номер и дата договора	Предмет договора	Партнер по договору	Ссылка на электронный ресурс	Срок действия договора
1.	2023	Приложение 1 к письму РЦНИ от 07.04.2023 г. № 574	О предоставлении доступа к электронным ресурсам Wiley	РЦНИ	База данных The Wiley Journals Databas (глубина доступа: 2019 г. - 2022 г.) https://onlinelibrary.wiley.com/	Действует по 30.06.2023 г.
2.	2023	РЦНИ Информационное письмо № 1948 от 29.12.2022	О предоставлении доступа к базам данных издательства Springer Nature	РЦНИ	База данных Springer Materials: https://materials.springer.com/	Действует по 29.12.2023 г.
3.	2023	РЦНИ Информационное письмо № 1949 от 29.12.2022	О предоставлении доступа к базам данных издательства Springer Nature	РЦНИ	База данных Springer Nature Protocols and Methods: http://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols	Действует по 29.12.2023 г.
4.	2023	РЦНИ Информационное письмо № 1955 от 30.12.2022	О предоставлении доступа к электронным ресурсам Questel SAS	РЦНИ	https://www.orbit.com/	Действует по 30.06.2023 г.
5.	2023	РЦНИ Информационное письмо № 1956 от 30.12.2022	О предоставлении доступа к базе данных компании The Cambridge Crystallographic Data Center	РЦНИ	https://www.ccdc.cam.ac.uk/	Действует по 31.12.2023 г.
6.	2023/2024	Договор № ПЛ-02-4/18-01.22 от 07.02.2023 г.	О предоставлении права использования программного обеспечения	ООО «Издательство Лань»	https://e.lanbook.com/	Действует до 17.02.2024 г.
7.	2022/2023	Договор № 494 эбс от 12.10.2022 г.	О предоставлении доступа к ЭБС Znanium.com	ООО «ЗНАНИУМ»	https://znanium.com/	Действует до 12.10.2023 г.
8.	2022/2023	Договор № 450-22 Е-44-5 от 05.10.2022 г.	О предоставлении доступа к образовательной платформе «ЮРАЙТ»	ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ»	https://ura.it.ru/	Действует до 14.10.2023 г.
	2022/2023	Лицензионный договор	О предоставлении доступа к	ООО НЭБ	https://www.elibrary.ru/	Действует до

9.	023	SCIENCE INDEX № SIO-8076/2022 от 25.05.2022 г.	информационно-аналитической системе SCIENCE INDEX (включенного в научный информационный Ресурс eLIBRARY.RU)			25.05.2023
10.	202	Договор	О предоставлении	ООО	https://e.lanbook.com/	Действ

	2/2 023	№ 52-22-ЕП-223-5 Р от 18.02.2022 г. Дополнительное соглашение №1 к Договору № 52-22-ЕП-223-5 Р от 18.02.2022 г.	права использования программного обеспечения. О предоставлении доступа к разделам базы данных	«Издательство Лань»		ует до 18.02.2023 г.
11.	202 2	РФФИ Информационное письмо № 981 от 19.07.2022	О предоставлении доступа к электронным ресурсам Questel SAS	РФФИ	https://www.orbit.com/	Действ ует с 14.07.2022 г. по 31.12.2022 г.
12.	202 2	РФФИ Информационное письмо № 1105 от 17.08.2022	О предоставлении доступа к базе данных Begell Engineering Research Collection издательства Begell House	РФФИ	https://www.dl.begellhouse.com/collections/6764f0021c05bd10.html	Действ ует до 31.12.2022 г
13.	202 2	РФФИ Информационное письмо № 1082 от 11.08.2022	О предоставлении доступа к содержанию базы данных Springer eBooks Collections издательства Springer Nature	РФФИ	Платформа Springer Link: https://rd.springer.com/	Действ ует до 31.12.2022 г
14.	202 2	РФФИ Информационное письмо № 1045 от 02.08.2022	О предоставлении доступа к содержанию базы данных Springer eBooks Collections издательства Springer Nature	РФФИ	Платформа Springer Link: https://rd.springer.com/	Действ ует до 31.12.2022 г
		РФФИ Информационное письмо	О предоставлении доступа к электронным	РФФИ	http://www.springernature.com/gp/librarians База данных Nature journals	Действ ует с 01.09.2

15.	2022	№ 1065 от 08.08.2022	научным информационным ресурсам издательства Springer Nature		коллекции Academic journals, Scientific American, Palgrave Macmillan (выпуски 2022 г.): https://www.nature.com/ https://link.springer.com База данных Springer Journals: https://link.springer.com/ База данных Springer Materials: https://materials.springer.com/ База данных Springer Protocols and methods: https://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols	022 г. по 31.10.2022 г.
16.	2022	РФФИ Информационное письмо № 957 от 08.07.2022	О предоставлении доступа к базе данных компании The Cambridge Crystallographic Data Center	РФФИ	https://www.ccdc.cam.ac.uk/	Действует с 01.07.2022 г. по 31.12.2022 г.

17.	202 1/2 022	Договор № 967-ЕП- 44-21 от 07.11.2021 г.	О предоставлении доступа к ЭБС Znanium.com	ООО «ЗНАНИ У М»	https://znanium.com/	Действ ует до 06.11.2022 г.
18.	202 1/2 022	Договор № 800 ЕП-44-20 от 22.09.2021 г.	О предоставлении доступа к образовательной платформе «ЮРАЙТ»	ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ»	https://urait.ru/	Действ ует до 14.10.2022 г.
19.	202 3	Приложение 1 к письму РЦНИ от 07.04.2023 г. № 574	О предоставлении доступа к электронным ресурсам Wiley	РЦНИ	База данных The Wiley Journals Databas (глубина доступа: 2023 г.) https://onlinelibrary.wiley.com/	Ресурс Бессрочный
20.	202 3	Приложение 1 к письму РЦНИ от 29.12.2022 г. № 1950	О предоставлении доступа к содержанию баз данных издательства Springer Nature	РЦНИ	База данных Nature journals (год издания – 2023 г. - тематическая коллекция Physical Sciences & Engineering Package): https://www.nature.com/ База данных Springer Journals (год издания – 2023 г.- тематические коллекции Physical Sciences & Engineering Package) : https://link.springer.com/	Ресурс Бессрочный
21.	202 3	Приложение 1 к письму РЦНИ от 29.12.2022 г. № 1949	О предоставлении доступа к содержанию баз данных издательства Springer Nature	РЦНИ	База данных Springer Journals (год издания – 2023 г.- тематическая коллекция Social Sciences Package) : https://link.springer.com/ База данных Nature Journals - Palgrave Macmillan (год издания – 2023 г. тематической коллекции Social Sciences Package) https://www.nature.com/	Ресурс Бессрочный
22.	202 3	Приложение 1 к письму РЦНИ от 29.12.2022 г. № 1948	О предоставлении доступа к содержанию баз данных издательства Springer Nature	РЦНИ	База данных Nature journals, Academic journals, Scientific American (год издания – 2023 г.) тематической коллекции Life Sciences Package .): https://www.nature.com/ База данных Adis (год издания – 2023 г.) тематической коллекции Life Sciences Package https://link.springer.com База данных Springer Journals	Ресурс Бессрочный

					(год издания – 2023 г.: - тематическая коллекция Life Sciences Package) : https://link.springer.com/	
23.	2023	Приложение 1 к письму РЦНИ от 29.12.2022 г. № 1947	О предоставлении лицензионного доступа к содержанию базы данных Springer eBooks Collections издательства Springer Nature	РЦНИ	eBooks Collections (i.e.2023 eBook Collections, год издания - 2023, в т.ч. выпущенных в 2022 г. - тематическая коллекция Physical Sciences, Social Sciences, Life Sciences,Engineering Package): http://link.springer.com/	Ресурс Беспро Чный

24.	2022	Приложение 1 к письму РФФИ от 08.08.2022 г. №1065)	О предоставлении доступа к электронным ресурсам Springer Nature	РФФИ	База данных Nature journals коллекции Academic journals, Scientific American, Palgrave Macmillan (выпуски 2022 г.): https://www.nature.com/ https://link.springer.com База данных Springer Journals: https://link.springer.com/	Ресурс бесплатный
25.	2022	Приложение 1 к письму РФФИ от 30.06.2022 г. № 910	О предоставлении доступа к электронным ресурсам Springer Nature	РФФИ	База данных Springer Journals: https://link.springer.com/ База данных Adis Journals (выпуски 2022 г.): https://link.springer.com/	Ресурс бесплатный
26.	2022	Приложение 1 к письму РФФИ от 30.06.2022 г. № 909.	О предоставлении доступа к электронным ресурсам Springer Nature	РФФИ	База данных Nature journals (выпуски 2022 г.): https://www.nature.com/ База данных Springer Journals: https://link.springer.com/	Ресурс бесплатный
27.	2021	Приложение 1 к письму РФФИ от 17.09.2021 г. № 965	О предоставлении лицензионного доступа к содержанию базы данных Springer eBooks Collections издательства Springer Nature	РФФИ	eBooks Collections (i.e.2020 eBook Collections): http://link.springer.com/	Ресурс бесплатный
28.	2019	Приложение № 2 к письму РФФИ № 809 от 24.06.2019 г.	О предоставлении сублицензионного доступа к содержанию баз данных издательство Springer Nature	РФФИ	База данных Springer Journals (за 2019 г): https://link.springer.com/ База данных Nature journals (выпуски 2019 г.): https://www.nature.com/	Ресурс бесплатный
29.	2018	Договор № 101/НЭБ/0486-п от 21.09.2018 г.	О предоставлении доступа к «Национальной электронной библиотеке» (НЭБ)	ФГБУ РГБ	http://нэб.рф/	Ресурс бесплатный
30.	2016/2017	Приложение № 2 к письму РФФИ № 779 от 16.09.2016 г.	О предоставлении доступа к БД издательства SpringerNature (выпуски за 2016-2017 гг)	РФФИ	https://link.springer.com/	Ресурс бесплатный 01.01.2017
					https://www.springerprotocols.com/	
					https://materials.springer.com/	
					https://link.springer.com/search?facet-content-type=%ReferenceWork%22	
					http://zbmath.org/	
http://npg.com/						

36.	201 6/2 019	Соглашение № 2014 от 29.10.2016 г.	О предоставлении доступа к БД СМИ	ООО "ПОЛПРЕ Д Справочники"	http://www.polpred.com	Ресурс бес ср о ч н ы й
37.	201 5/2 019	Договор № 101/НЭБ/0 486 от 16.07.2015 г.	О предоставлении доступа к «Национальной электронной библиотеке»	ФГБУ РГБ	http://нэб.рф/	Ресурс бес ср о ч н ы й
38.	201 3/2 019	Соглашение № ДС-884-2013 от	О сотрудничестве в Консорциуме	НП НЭИКО Н	http://www.neicon.ru/	Ресурс бес ср о ч н ы й
99		18.10.2013 г.				
39.	201 3/2 019	Лицензионное соглашение № 8076 от 20.02.2013 г.	О предоставлении доступа к eLIBRARY.RU	ООО «Национальная электронная библиотека» (НЭБ)	http://www.elibrary.ru/	Ресурс бес ср о ч н ы й

11.2. Перечень программного обеспечения

№п/п	Программное обеспечение	Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
2.	PrototypingSketchUp: 3D modeling for everyone	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
3.	V-Ray для 3Ds Max	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
4.	NeuroSolutions	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
5.	Wolfram Mathematica	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
6.	Microsoft Visual Studio	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
7.	CorelDRAW Graphics Suite 2018	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
8.	Mathcad	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
9.	Matlab+Simulink	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019.
10.	Adobe Creative Cloud 2018 all Apps (Photoshop, Lightroom, Illustrator, InDesign, XD, Premiere Pro, Acrobat Pro, Lightroom Classic, Bridge, Spark, Media Encoder, InCopy, Story Plus, Muse и др.)	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
11.	SolidWorks	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
12.	Rhinoceros	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
13.	Simplify 3D	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
14.	FontLab VI Academic	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
15.	Pinnacle Studio 18 Ultimate	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019

16.	КОМПАС-3d-V 18	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
17.	Project Expert 7 Standart	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
18.	АЛЬТ-Финансы	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
19.	АЛЬТ-Инвест	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
20.	Программа для подготовки тестов Indigo	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
21.	Диалог NIBELUNG	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
22.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт 85-ЭА-44-20 от 28.12.2020
23.	Adobe Creative Cloud for enterprise All Apps ALL Multiple Platforms Multi European Languages Enterprise Licensing Subscription New	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
24.	Mathcad Education - University Edition Subscription	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
25.	CorelDRAW Graphics Suite 2021 Education License (Windows)	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
26.	Mathematica Standard Bundled List Price with Service	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021

**ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ/МОДУЛЯ**

В рабочую программу учебной дисциплины/модуля внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

№ пп	год обновления РПД	характер изменений/обновлений с указанием раздела	номер протокола и дата заседания кафедры