Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Емельянов Иван Павлович
Должность: декан МТФ
Дата подписания: 05.09.2026 14:09:20
Уникальный программный ключ:
bd504ef43b4086c45cd8210436c3dad295d08a8697ed632cc54ab852a9c86121

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Управление взаимоотношениями с потребителями на предприятии»

Цель преподавания дисциплины

Цель преподавания дисциплины «Управление взаимоотношениями с потребителями на предприятии» сформировать у студентов профессиональные знаний и овладение практическими умениями и навыками, по управлению процессом взаимоотношений с потребителями на предприятии, выявление коррупции в пищевой отрасли и оценка ее влияния на стоимость продукта.

Задачи изучения дисциплины

Основные задачи преподавания дисциплины:

- изучить основы управленческого процесса взаимоотношений с потребителями на предприятии;
- изучить информационные технологии, применяемые в управлении поведением потребителей;
- овладеть навыками выявление и минимизация коррупционных рисков при осуществлении закупок товаров, работ, услуг;
- овладеть практическим навыкам определения коррупции в пищевой отрасли и оценкой ее влияния на стоимость продукта.

Индикаторы компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины

УК-4.4 - Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях;

УК-5.2 - Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения;

УК-11.1 - Анализирует правовые последствия коррупционной деятельности, в том числе собственных действий или бездействий;

УК-11.2 - Выбирает правомерные формы взаимодействия с гражданами, структурами гражданского общества и органами государственной власти в типовых ситуациях.

Разделы дисциплины

Основы управленческого процесса взаимоотношений с потребителями на предприятии. Интегрирующая функция принятия управленческих решений. Ценность, удовлетворения и лояльность потребителей. Факторы, влияющие на поведение потребителей. Поведенческая реакция потребителей. Поведение покупателей от имени организаций потребителей. Информационные технологии в изучении управлении поведением потребителей. Выявление и минимизация коррупционных рисков при осуществлении закупок товаров, работ, услуг. Коррупция в пищевой отрасли и оценка ее влияния на стоимость продукта.

.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:
Декан факультета
государственного управления и
международных отношений
(наименование ф-та полностью)

_____ И.В. Минакова
(подпись, инициалы, фамилия)

«01» 03 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление взаимоотношениями с потребителями на предприятии
(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 19.03.02 Продукты питания из растительного сырья,
шифр и наименование направления подготовки (специальности)

направленность (профиль) «Организация и управление в производстве продуктов питания»
наименование направленности (профиля, специализации)

форма обучения очная
(очная, очно-заочная, заочная)

Курск -2022

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 19.03.02 Продукты питания из растительного сырья на основании учебного плана ОПОП ВО 19.03.02 Продукты питания из растительного сырья, направленность (профиль) «Организация и управление в производстве продуктов питания», одобренного Ученым советом университета (протокол № 7 « 28 » 02 20 22 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 19.03.02 Продукты питания из растительного сырья, направленность (профиль) «Организация и управление в производстве продуктов питания» на заседании кафедры товароведения, технологии и экспертизы товаров № 12 «01» 03 2022 г.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Э.А. Пьяникова

Разработчик программы

к.т.н., доцент _____ Э.А. Пьяникова

(ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)

Согласовано:

Директор научной библиотеки _____ В.Г. Макаровская

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 19.03.02 Продукты питания из растительного сырья, направленность (профиль) «Организация и управление в производстве продуктов питания», одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «28» 02 2023 г., на заседании кафедры ТТиЭТ протокол №11 от 16.02.2023 г.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Пьяникова Э.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 19.03.02 Продукты питания из растительного сырья, направленность (профиль) «Организация и управление в производстве продуктов питания», одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «31» 03 2025 г., на заседании кафедры ТТиЭТ протокол №13 от 31.03.2025.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Пьяникова Э.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 19.03.02 Продукты питания из растительного сырья, направленность (профиль) «Организация и управление в производстве продуктов питания», одобренного Ученым советом университета протокол № 11 «26» 06 2026 г., на заседании кафедры ТТиЭТ от 25.06.2026 г. протокол №18.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Э.А. Пьяникова

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Формирование профессиональных знаний и овладение практическими умениями и навыками, по управлению процессом взаимоотношений с потребителями на предприятии, выявление коррупции в пищевой отрасли и оценка ее влияния на стоимость продукта.

1.2 Задачи дисциплины

1. Изучение основ управленческого процесса взаимоотношений с потребителями на предприятии;
2. Изучение информационных технологий применяемых в управлении поведением потребителей;
3. Овладение навыками выявление и минимизация коррупционных рисков при осуществлении закупок товаров, работ, услуг;
4. Овладение практическим навыкам определения коррупции в пищевой отрасли и оценка ее влияния на стоимость продукта.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		*Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной*	*Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций*
код компетенции	*наименование компетенции*		
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.4 Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	***Знать:*** поведенческие разновидности потребителей ***Уметь:*** излагать свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях при работе с потребителями на предприятии ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** навыками представления своей точки зрения при деловом общении с потребителями и в публичных выступлениях

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		*Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной*	*Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций*
код компетенции	*наименование компетенции*		
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения	***Знать:*** историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения ***Уметь:*** воспринимать при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** навыками воспринимать при общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения
УК-11	Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-11.1 Анализирует правовые последствия коррупционной деятельности, в том числе собственных действий или бездействий	***Знать:*** правовые последствия коррупционной деятельности при взаимоотношениях с потребителями на предприятии ***Уметь:*** выявлять и минимизировать коррупционные риски ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** навыками анализа правовых последствий коррупционной деятельности, в том числе собственных действий или бездействий
		УК-11.2 Выбирает правомерные формы взаимодействия с гражданами, структурами гражданского общества и органами	***Знать:*** правомерные формы взаимодействия предприятия с потребителями и органами государственной власти в типовых ситуациях; ***Уметь:*** выбирать правомерные формы взаимодействия предприятия с потребителями и

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		*Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной*	*Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций*
код компетенции	*наименование компетенции*		
		государственной власти в типовых ситуациях	органами государственной власти в типовых ситуациях ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** формами взаимодействия предприятия с потребителями и органами государственной власти в типовых ситуациях

2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Управление взаимоотношениями с потребителями на предприятии» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули») основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 19.03.02 Продукты питания из растительного сырья, направленность (профиль) «Организация и управление в производстве продуктов питания». Дисциплина изучается на 4 курсе в 7 семестре.

3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.), 108 академических часов.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	72
в том числе:	
лекции	36
лабораторные занятия	не предусмотрены
практические занятия	36
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	35,9
Контроль (подготовка к экзамену)	не предусмотрен

Виды учебной работы	Всего, часов
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

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

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Основы управленческого процесса взаимоотношений с потребителями на предприятии	Современные тенденции развития управлением потребителей на предприятии связанные с процессом принятий решений покупателями.
2	Интегрирующая функция принятия управленческих решений	Научный подход в принятии решений, маркетинговые информационные системы. Место и роль моделей маркетинга в управлении поведения покупателей
3	Ценность, удовлетворения и лояльность потребителей	Потребности, желания и спрос, создание ценности для потребителя, функции потребительской полезности, воспринимаемая ценность товара. Лояльность покупателей. Удовлетворение покупателей.
4	Факторы, влияющие на поведение потребителей	Главные факторы, влияющие на поведение покупателей, экономические факторы, культурные факторы и влияние окружения, социальные факторы, личностные факторы, ключевые психологические процессы. Восприятие индивидуального покупателя
5	Поведенческая реакция потребителей	Процесс принятия решений о покупке, процесс вовлеченности покупателей, измерение когнитивной реакции покупателей, измерение эмоциональной реакции покупателей, измерение поведенческой реакции покупателей. Управление процессом принятия решений о покупке с использованием моделей долгосрочных и краткосрочных действий
6	Поведение покупателей от имени организаций потребителей	Разновидности организаций-потребителей, отличия организаций-потребителей и конечных потребителей. Обстоятельства, влияющие на поведение организаций потребителей. Процесс принятия решений о покупке и мотивация организаций потребителей. Мотивация промышленного покупателя
7	Информационные технологии в	Необходимость применения информационных систем

	изучении управлении поведением потребителей	и технологий в управлении поведением потребителей, базы данных покупателей, Call-центры и контакт-центры, CRM-системы, сетевые технологии, электронная коммерция
8	Выявление и минимизация коррупционных рисков при осуществлении закупок товаров, работ, услуг	Задачи и принципы оценки коррупционных рисков при осуществлении закупок, рекомендуемый порядок оценки коррупционных рисков, описание процедуры осуществления закупок в организации, идентификация коррупционных рисков, анализ коррупционных рисков, разработка мер по минимизации коррупционных рисков, утверждение результатов оценки коррупционных рисков, мониторинг мер по минимизации выявленных коррупционных рисков.
9	Коррупция в пищевой отрасли и оценка ее влияния на стоимость продукта	Общая характеристика рынка молока, коррупционные риски в производстве сырого молока, коррупционные риски в переработке молока, коррупционные и другие дополнительные издержки при реализации молока, оценка влияние коррупции на стоимость молока, специфические для России рыночные причины высокой цены на молоко.

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компе-тенции
		лек., час	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Основы управленческого процесса взаимоотношений с потребителями на предприятии	4	-	1	У-1, У-2, У-3, МУ-1, МУ-2	Т4, С4, З4	УК-4.4
2	Интегрирующая функция принятия управленческих решений	4	-	2	У-1, У-2, У-3, У-4, МУ-1, МУ-2	Т8, С8, З8	УК-4.4
3	Ценность, удовлетворения и лояльность потребителей	4	-	3	У-1, У-2, У-3, У-4, МУ-1, МУ-2	С16,Т18, З18	УК-4.4
4	Факторы, влияющие на поведение потребителей	4	-	4	У-1, У-2, У-3-7, МУ-1, МУ-2	С12, Т12, З12	УК-4.4 УК-5.2
5	Поведенческая реакция потребителей	4	-	5	У-1, У-2, МУ-1, МУ-2	С18,Т18,З4	УК-4.4 УК-5.2

6	Поведение покупателей от имени организаций потребителей	4	-	6	У-1, У-2, МУ-1, МУ-2	С4, Т4, З4	УК-4.4
7	Информационные технологии в изучении управлении поведением потребителей	4	-	7	У-1, У-2, МУ-1, МУ-2	С8,Т8, З8	УК-4.4
8	Выявление и минимизация коррупционных рисков при осуществлении закупок товаров, работ, услуг	4	-	8	У-1, У-2, МУ-1, МУ-2	С12,Т12, З12	УК-11.1 УК-11.2
9	Коррупция в пищевой отрасли и оценка ее влияния на стоимость продукта	4	-	9	У-1, У-2, МУ-1, МУ-2	С18, Т18, З18	УК-11.1 УК-11.2

С - собеседование, Т – тестирование, З - задачи

4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1 Практические работы

Таблица 4.2.1 – Практические работы

№	Наименование практической работы	Объем, час.
1	2	3
1	Кейс. Инвестиционные возможности на примере ООО «ПО «Стеклонайс» производителя тары для пищевых продуктов	4
2	Кейс. Вывод продукта в сегмент премиум класса	4
3	Шесть установок, влияющих на выбор покупателя	4
4	Оценка пожизненной доходности покупателя	4
5	Анализ лояльности потребителей	4
6	Восприятие ценностей индивидуальным покупателем	4
7	Применение интернет – маркетинга на практике	4
8	Защита прав предпринимателей от коррупционных посягательств	4
9	Коррупция в молочной отрасли и оценка ее влияния на стоимость молока	4
Итого		36

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	2	3	4

1	Основы управленческого процесса взаимоотношений с потребителями на предприятии	2 неделя	4
2	Интегрирующая функция принятия управленческих решений	4 неделя	4
3	Ценность, удовлетворения и лояльность потребителей	6 неделя	4
4	Факторы, влияющие на поведение потребителей	8 неделя	4
5	Поведенческая реакция потребителей	10 неделя	4
6	Поведение покупателей от имени организаций потребителей	12 неделя	4
7	Информационные технологии в изучении управлении поведением потребителей	14 неделя	4
8	Выявление и минимизация коррупционных рисков при осуществлении закупок товаров, работ, услуг	16 неделя	4
9	Коррупция в пищевой отрасли и оценка ее влияния на стоимость продукта	18 неделя	3,9
Итого			35,9

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

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;
- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;
- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.
- путем разработки:

– методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;

– тем рефератов;

– вопросов к зачету;

–методических указаний к выполнению практических работ и т.д.

типографией университета:

– помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;

–удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных компетенций обучающихся. В рамках дисциплины предусмотрены встречи со специалистами предприятий пищевой индустрии г. Курска и Курской области.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1	2	3	4
1	Лекция №1 Основы управленческого процесса взаимоотношений с потребителями на предприятии	Разбор конкретных ситуаций	4
9	Работа №2 Кейс. Вывод продукта в сегмент премиум класса	Разбор конкретных ситуаций	2
Итого:			6

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован современный научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует профессионально-трудовому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

– целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических и (или) лабораторных занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки (производства), высокого профессионализма ученых (представителей производства), их ответственности за результаты и последствия деятельности для человека и общества; примеры подлинной нравственности людей, причастных к развитию науки и производства, а также примеры творческого мышления*;*

– применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для

взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (разбор конкретных ситуаций);

– личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и наименование компетенции	Этапы* формирования компетенций и дисциплины (модули)и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-4.4 - представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	Иностранный язык Русский язык и деловое общение	Учебная технологическая практика	Управление взаимоотношениями с потребителями на предприятии Производственная преддипломная практика
УК-5.2 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения	История (История России, всеобщая история) Философия		Управление взаимоотношениями с потребителями на предприятии
УК-11.1 - анализирует правовые последствия коррупционной деятельности, в том числе собственных действий или бездействий	Правоведение		Управление взаимоотношениями с потребителями на предприятии
УК-11.2 - выбирает правомерные формы взаимодействия с гражданами,	Правоведение		Управление взаимоотношениями с потребителями на

структурами гражданского общества и органами государственной власти в типовых ситуациях		предприятии

**Этапы для РПД всех форм обучения определяются <u>по учебному плану очной формы обучения</u> следующим образом:*

Этап	Учебный план очной формы обучения/ семестр изучения дисциплины		
	Бакалавриат	Специалитет	Магистратура
Начальный	1-3 семестры	1-3 семестры	1 семестр
Основной	4-6 семестры	4-6 семестры	2 семестр
Завершающий	7-8 семестры	7-10 семестры	3-4 семестр

** Если при заполнении таблицы обнаруживается, что *один или два этапа* не обеспечены дисциплинами, практиками, НИР, необходимо:

- при наличии дисциплин, изучающихся в <u>разных семестрах,</u> – распределить их по этапам в зависимости от № семестра изучения (начальный этап соответствует более раннему семестру, основной и завершающий – более поздним семестрам);
- при наличии дисциплин, изучающихся <u>в одном семестре,</u> – все дисциплины указать для всех этапов.

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции / этап *(указывается название этапа из п.7.1)*	Показатели оценивания компетенций *(индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)*	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно)	Продвинутый уровень (хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-4 начальный, основной, завершающий	УК-4.4 представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	***Знать:*** фрагментарное знание поведенческих разновидностей потребителей ***Уметь:*** фрагментарное умение излагать свою точку зрения при деловом общении и в публичных	***Знать:*** в целом успешное, но не систематическое знание поведенческие разновидности потребителей ***Уметь:*** в целом успешное, но не систематическое умение излагать	***Знать:*** сформированные систематические знания поведенческих разновидности потребителей ***Уметь:*** успешное систематическое умение излагать свою точку зрения

Код компетенции / этап *(указывается название этапа из п.7.1)*	Показатели оценивания компетенций *(индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)*	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно)	Продвинутый уровень (хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		выступлениях при работе с потребителями на предприятии ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** фрагментарно владеть навыками представления своей точки зрения при деловом общении с потребителями и в публичных выступлениях	свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях при работе с потребителями на предприятии ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** в целом успешное, но несистематическое владение навыками представления своей точки зрения при деловом общении с потребителями и в публичных выступлениях	при деловом общении и в публичных выступлениях при работе с потребителями на предприятии ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** сформированное систематическое владение навыками представления своей точки зрения при деловом общении с потребителями и в публичных выступлениях
УК-5	УК-5.2 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и	***Знать:*** фрагментарное знание исторического наследие и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения ***Уметь:*** фрагментарное воспринимать при социальном и	***Знать:*** в целом успешное, но не систематическое знание исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения ***Уметь:*** в целом	***Знать:*** сформированное систематическое знание исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения ***Уметь:***

Код компетенции / этап *(указывается название этапа из п.7.1)*	Показатели оценивания компетенций *(индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)*	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно)	Продвинутый уровень (хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	этические учения	профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** фрагментарно владеть навыками воспринимать при общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения	успешное, но не систематическое умение воспринимать при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** в целом успешное, но несистематическое владение навыками воспринимать при общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения	сформированное систематическое умение воспринимать при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** сформированное систематическое владение навыками воспринимать при общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения

Код компетенции / этап *(указывается название этапа из п.7.1)*	Показатели оценивания компетенций *(индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)*	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно)	Продвинутый уровень (хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-11 начальный, завершающий	УК-11.1 анализирует правовые последствия коррупционной деятельности, в том числе собственных действий или бездействий	***Знать:*** неполные знания правовых последствий коррупционной деятельности при взаимоотношениях с потребителями на предприятии ***Уметь:*** фрагментарное умение выявлять и минимизировать коррупционные риски ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** несистематические навыки анализа правовых последствий коррупционной деятельности, в том числе собственных действий или бездействий	***Знать:*** сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания правовых последствий коррупционной деятельности при взаимоотношениях с потребителями на предприятии ***Уметь:*** в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение выявлять и минимизировать коррупционные риски ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** в целом успешное, но несистематическое владение навыками анализа правовых последствий коррупционной деятельности, в том числе собственных действий или бездействий	***Знать:*** сформированные систематические знания правовых последствий коррупционной деятельности при взаимоотношениях с потребителями на предприятии ***Уметь:*** сформированные систематические умения выявлять и минимизировать коррупционные риски ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** сформированное систематическое владение навыками анализа правовых последствий коррупционной деятельности, в том числе собственных действий или бездействий

Код компетенции / этап *(указывается название этапа из п.7.1)*	Показатели оценивания компетенций *(индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)*	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно)	Продвинутый уровень (хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	УК-11.2 выбирает правомерные формы взаимодействия с гражданами, структурами гражданского общества и органами государственной власти в типовых ситуациях	***Знать:*** фрагментарное знание правомерных форм взаимодействия предприятия с потребителями и органами государственной власти в типовых ситуациях; ***Уметь:*** фрагментарное умение выбирать правомерные формы взаимодействия предприятия с потребителями и органами государственной власти в типовых ситуациях ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** фрагментарное владение формами взаимодействия предприятия с потребителями и органами государственной власти в типовых ситуациях	***Знать:*** в целом успешное, но не систематическое знание правомерных форм взаимодействия предприятия с потребителями и органами государственной власти в типовых ситуациях; ***Уметь:*** в целом успешное, но не систематическое умение выбирать правомерные формы взаимодействия предприятия с потребителями и органами государственной власти в типовых ситуациях ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** в целом успешное, но не систематическое владение формами взаимодействия предприятия с потребителями и органами государственной власти в типовых ситуациях	***Знать:*** сформированное в полном объеме систематическое знание правомерных форм взаимодействия предприятия с потребителями и органами государственной власти в типовых ситуациях; ***Уметь:*** сформированное в полном объеме систематическое умение выбирать правомерные формы взаимодействия предприятия с потребителями и органами государственной власти в типовых ситуациях ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** в систематическое сформированное владение формами взаимодействия предприятия с потребителями и органами государственной власти в типовых

Код компетенции / этап *(указывается название этапа из п.7.1)*	Показатели оценивания компетенций *(индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)*	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно)	Продвинутый уровень (хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
				ситуациях

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее частей)	Технология формирования	Оценочное средство		Описание шкал оценивания
				Наименование	№№ Задания	
1	2	3	4	5	6	7
1	Основы управленческого процесса взаимоотношений с потребителями на предприятии	УК-4.4	СРС Лекция, практическая работа	БТЗ	1-10	Согласно табл. 7.2
				Собеседование	1-5	
				Задача	1	
2	Интегрирующая функция принятия управленческих решений	УК-4.4	СРС Лекция, практическая работа	БТЗ	11-20	Согласно табл. 7.2
				Собеседование	1-5	
				Задача	1	
3	Ценность, удовлетворения и	УК-4.4	СРС Лекция,	БТЗ	21-30	Согласно табл. 7.2
				Собеседование	1-5	

	лояльность потребителей		практическая работа	Задача	1	
4	Факторы, влияющие на поведение потребителей	УК-4.4 УК-5.2	СРС Лекция, практическая работа	БТЗ	31-40	Согласно табл. 7.2
				Собеседование	1-5	
				Задача	1	
5	Поведенческая реакция потребителей	УК-4.4 УК-5.2	СРС Лекция, практическая работа	БТЗ	41-50	Согласно табл. 7.2
				Собеседование	1-6	
				Задача	1	
6	Поведение покупателей от имени организаций потребителей	УК-4.4	СРС Лекция, практическая работа	Собеседование	51-60	Согласно табл. 7.2
				БТЗ	1-5	
				Задача	1-16	
7	Информационные технологии в изучении управлении поведением потребителей	УК-4.4	СРС Лекция, практическая работа	БТЗ	61-70	Согласно табл. 7.2
				Собеседование	1-5	
				Задача	1	
8	Выявление и минимизация коррупционных рисков при осуществлении закупок товаров, работ, услуг	УК-11.1 УК-11.2	СРС Лекция, практическая работа	БТЗ	71-85	Согласно табл. 7.2
				Собеседование	1-5	
				Задача	1	
9	Коррупция в пищевой отрасли и оценка ее влияния на стоимость продукта	УК-11.1 УК-11.2	СРС Лекция, практическая работа	БТЗ	86-100	Согласно табл. 7.2
				Собеседование	1-11	
				Задача	1-5	
				Задача	1	

БТЗ- банк тестовых заданий

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Вопросы в тестовой форме по разделу (теме) 7. «Информационные технологии в изучении управлении поведением потребителей»

1 Что является персонализацией клиента?

1)отправка сообщения перед днем рождения клиента о предоставлении ему скидки в этот день

2)изменение интерфеса Web-сайта магазина под ваши интересы

3)почтовая рассылка о выпуске новой продукции

2 Какое главное отличие персонализации по правилам от адаптивной?

1)для определения правил требуется участие человека

2)использует правила предоставления информации клиенту в соответствии с задачей, которую он пытается выполнить

3)изменение правил по мере взаимодействия с клиентом

3 Какой анализ позволяет определить будущее поведение клиента?

1)анализ последовательности

2)ассоциативный анализ

3)анализ предсказания

4 Какие преимущества дает завоевание лояльности клиента?

1) увеличение объема продаж

2)снижение себестоимости продукции

3)снижение себестоимости обслуживания клиента

5 Какую роль играет доходность для принятия решения об удержании клиента?

1)является частью интегрированного показателя ценности клиента для принятия решения

2)не играет существенной роли для принятия решения

3)должен являться приоритетным показателем для принятия решения

6 Какие средства обслуживания клиентов позволяют привлечь новых клиентов?

1)автоматизированная система продаж

2)интегрированный контакт-центр

3)автоматизированная система маркетинга

Задачи по разделу (теме) 5. «Поведенческая реакция потребителей»

Кейс – задача. Действующий в г. Москве комбинат "Колосс" производит только замороженный картофель – фри. Задание к кейсу. Сделайте сегментирование рынка БЗО. Выберите оптимальные варианты опроса потребителей.

Вопросы для собеседования по разделу (теме) 4. «Факторы, влияющие на поведение потребителей»

6. Назовите внешние факторы, влияющие на поведение покупателей.

7. Какие основные психологические процессы определяют реакцию потребителей на программу продвижения продукта применяемую на предприятии.

8. Как на предприятии анализируют принятие решения о покупке.

9. Воспользуйтесь типологией мотивации А. Маслоу, Д. Хеба или Х. Мюрея и объясните успех на рынке компании «Мираторг»

10. Что включает восприятие индивидуального покупателя.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзаменов и зачета. Экзамены и зачет проводится в виде бланкового и компьютерного тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов.

Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения
промежуточной аттестации обучающихся

1 Задание в закрытой форме: Выбрать правильный ответ:

Какие средства обслуживания клиентов позволяют привлечь новых клиентов?

1)автоматизированная система продаж
2)интегрированный контакт-центр
3)автоматизированная система маркетинга

Задание в открытой форме: Какой канал взаимодействия с клиентами наиболее дешевый _____.

2. Задание на установление правильной последовательности: Про ранжируйте потребности человека по степени значимости по Абрахаму Маслоу
   1)Потребности в самоуважении (саморазвитие и самоуважение)
   2)Потребности самосохранения (безопасность, защищенность)
   3)Физиологические потребности (голод, жажда)
   4)Потребности в уважении (самоуважение, признание, статус)
   5)Социальные потребности (чувство духовной близости, любовь)

Задание на установление соответствия: Установите соответствие к каждой позиции данной в первом столбце подберите соответствующую позицию из второго столбца.

На удовлетворение потребностей направлено обеспечение в:	Критерии
разнообразии	а) новизна; б) социальная адресность; в) информативность; г) уровень качества; д) цена потребления.
информации	
учете специфических запросов	
в доступности в эксплуатации	

Компетентностно-ориентированная задача: Кейс «Оценка эффективности взаимоотношений с посредниками»

Организация ООО «Тренд» в 2013 году сбывала свою продукцию через двух посредников. В 2014 году руководством компании было принято решение об открытии собственной точки сбыта, в связи с чем, организация ООО «Тренд» будет нуждаться в услугах только одного посредника. Для того, чтобы принять решение о том, с каким из двух посредников организация ООО «Тренд» будет пролонгировать договор необходимо провести оценку эффективности их деятельности на основе анализа следующих данных: - известно, что в течение последних двух месяцев организация ООО «Тренд» сбывала свои товары А и В через посредников №1 и №2; - с каждой единицы поставляемой продукции с организации ООО «Тренд» посредники взимают комиссионное вознаграждение, динамика данного показателя представлена в таблице:

Таблица - Исходные данные

Посредники	Месяц, 2013 г	Товар	Объем поставки, шт./мес.	Комиссионное вознаграждение с единицы продукции, руб.
№1	ноябрь	А 1000 В 550	5	3
№2	декабрь	А 5000 В 2500	4	2
№1	ноябрь	А1500 В1000	6	4
№2	декабрь	А4500	5	4

		B5000		

- организация ООО «Тренд» работает со своими посредниками по договору комиссии, согласно условиям которого, в конце каждого месяца нереализованная продукция возвращается на склад организации ООО«Тренд». Динамика возврата нереализованной продукции представлена в таблице:

Таблица Исходные данные

Посредник	Месяц	Количество нереализованного товара в течение месяца, шт.
№1	ноябрь декабрь	30 75
№2	Ноябрь декабрь	200 320

Задание: Выполните оценку эффективности деятельности посредников с учетом того, что при расчете их рейтинга принять следующие весовые показатели: темп роста комиссионного вознаграждения с единицы продукции – 0,6; темп роста количества нереализованной продукции – 0,4.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

– положение П 02.016 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;

– методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
Работа №1 Кейс. Инвестиционные возможности на примере ООО «ПО «Стеклонайс»	1	Выполнил но «не защитил»	3	Выполнил и «защитил»

производителя тары для пищевых продуктов				
Работа №2 Кейс. Вывод продукта в сегмент премиум класса	1	Выполнил но «не защитил»	3	Выполнил и «защитил»
Работа №3 Шесть установок, влияющих на выбор покупателя	1	Выполнил но «не защитил»	3	Выполнил и «защитил»
Работа №4 Оценка пожизненной доходности покупателя	1	Выполнил но «не защитил»	3	Выполнил и «защитил»
Работа №5 Анализ лояльности потребителей	1	Выполнил но «не защитил»	3	Выполнил и «защитил»
Работа №6 Восприятие ценностей индивидуальным покупателем	1	Выполнил но «не защитил»	3	Выполнил и «защитил»
Работа №7 Применение интернет – маркетинга на практике	2	Выполнил но «не защитил»	3	Выполнил и «защитил»
Работа №8 Защита прав предпринимателей от коррупционных посягательств	2	Выполнил но «не защитил»	3	Выполнил и «защитил»
Работа №9 Коррупция в молочной отрасли и оценка ее влияния на стоимость молока	2	Выполнил но «не защитил»	3	Выполнил и «защитил»
СРС	12		12	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Всего	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме –2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование –36 баллов.

9 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

9.1 Основная учебная литература

1 Красовский, Ю. Д. Организационное поведение [Электронный ресурс] : учебник / Ю. Д. Красовский. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 487 с. - Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=116632

2 Черкашин, П. А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс] : учебное пособие / П. А. Черкашин. — 3-е изд. — Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 420 с. - Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/epd-reader?publicationId=97585

3 Титова, В. А. Управление поведением потребителей [Электронный ресурс] : учебник / В. А. Титова, Д. В. Глебова, Т. В. Титова. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2013. — 387 с. - Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/epd-reader?publicationId=45051

9.2 Дополнительная учебная литература

4 Иган, Д. Маркетинг взаимоотношений: анализ маркетинговых стратегий на основе взаимоотношений [Электронный ресурс] : учебник / Д. Иган ; пер. Е. Э. Лалаян. – 2-е изд. – Москва : Юнити, 2015. – 375 с. - Режим доступа :https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114710

5 Шапиро, С. А. Организационное поведение [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. А. Шапиро. – 2-е изд., доп. и перераб. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 446 с. : ил., табл. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562608

7 Бабий, Н. В. Современные подходы к обеспечению спроса на продукцию функционального назначения пищевых предприятий Дальневосточного федерального округа [Электронный ресурс] : монография / Н. В. Бабий, М. В. Зинченко. — Благовещенск : Амурский государственный университет, 2016. — 96 с. - Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/epd-reader?publicationId=103875

9.3 Перечень методических указаний

1 Методы «Бережливого производства» для управления потерями предприятия [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Ю. А. Эртман, С. А. Эртман. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2019. — 70 с. -Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/epd-reader?publicationId=101415

2 Методы «LeanSixSigma» для управления потерями предприятия [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие/ Ю. А. Эртман, С. А. Эртман. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2019. — 65 с. - Режим доступа:https://www.iprbookshop.ru/epd-reader?publicationId=101414

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины «Управление взаимоотношениями с потребителями на предприятии» являются

лекции и практические занятия. Студент не имеет права пропускать занятия без уважительных причин.

На лекциях излагаются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции студент должен внимательно слушать и конспектировать материал.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия, которые обеспечивают контроль подготовленности студента; закрепление учебного материала; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в учебниках и учебных пособиях, а также литературе, рекомендованной преподавателем.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят рефераты по отдельным темам дисциплины, выступают на занятиях с докладами. Основу докладов составляет, как правило, содержание подготовленных студентами рефератов.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, защиты отчетов по практическим работам, а также по результатам докладов.

Преподаватель уже на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Управление взаимоотношениями с потребителями на предприятии»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, отработку студентами пропущенных лекций, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немыслима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за

консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Управление взаимоотношениями с потребителями на предприятии» с целью освоения и закрепления компетенций.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Управление взаимоотношениями с потребителями на предприятии» - закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки самостоятельного анализа особенностей дисциплины.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Libreoffice операционная система Windows
Антивирус Касперского *(или ESETNOD)*

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

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа и лаборатории кафедры охраны труда и окружающей среды, оснащенные учебной мебелью: столы, стулья для обучающихся: стол, стул для преподавателя; доска. Мультимедийный комплекс: ноутбук ASUS X50VL PMD – T2330/проектор in Focus IN24+.

13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с

нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины

Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	изме-ненных	замененных	аннулированных	новых			

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:
Декан факультета
государственного управления и
международных отношений
(наименование ф-та полностью)

_____ И.В. Минакова
(подпись, инициалы, фамилия)

«18» 06 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление взаимоотношениями с потребителями на предприятии
(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 19.03.02 Продукты питания из растительного сырья,
шифр и наименование направления подготовки (специальности)

направленность (профиль) «Организация и управление в производстве продуктов питания»
наименование направленности (профиля, специализации)

форма обучения заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

Курск -2021

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 19.03.02 Продукты питания из растительного сырья на основании учебного плана ОПОП ВО 19.03.02 Продукты питания из растительного сырья, направленность (профиль) «Организация и управление в производстве продуктов питания», одобренного Ученым советом университета (протокол № 9 «25» июня 2021 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 19.03.02 Продукты питания из растительного сырья, направленность (профиль) «Организация и управление в производстве продуктов питания» на заседании кафедры товароведения, технологии и экспертизы товаров №17 «7» июня 2021 г.
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Э.А. Пьяникова

Разработчик программы
к.т.н., доцент _____ Э.А. Пьяникова
(ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)

Согласовано:
Директор научной библиотеки _____ В.Г. Макаровская

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 19.03.02 Продукты питания из растительного сырья, направленность (профиль) «Организация и управление в производстве продуктов питания», одобренного Ученым советом университета протокол №9«25» 06 2021г., на заседании кафедры ТТ и ЭТ протокол №12 от 01.03.22 г.
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Пьяникова Э.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 19.03.02 Продукты питания из растительного сырья, направленность (профиль) «Организация и управление в производстве продуктов питания», одобренного Ученым советом университета протокол №9«25» 06 2021г., на заседании кафедры ТТ и ЭТ протокол №11 от 16.02.2023г
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Пьяникова Э.А

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 19.03.02 Продукты питания из растительного сырья, направленность (профиль) «Организация и управление в производстве продуктов питания», одобренного Ученым советом университета протокол №9«27» 03 2024г., на заседании кафедры ТТ и ЭТ протокол №15 от 27.03.2024 г
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Пьяникова Э.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 19.03.02 Продукты питания из растительного сырья, направленность (профиль) «Организация и управление в производстве продуктов питания», одобренного Ученым советом университета протокол №9 «31» 03 2025 г., на заседании кафедры ТПиБП протокол №13 от 31.03.2025.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой Э.А. Тенишева

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 19.03.02 Продукты питания из растительного сырья, направленность (профиль) «Организация и управление в производстве продуктов питания», одобренного Ученым советом университета протокол №11 «29» 06 2026 г., на заседании кафедры ТПиБП от 25.06.2026 г. протокол №18.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой Э.А. Тенишева

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 19.03.02 Продукты питания из растительного сырья, направленность (профиль) «Организация и управление в производстве продуктов питания», одобренного Ученым советом университета протокол №_«__»___20_г., на заседании кафедры_____.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 19.03.02 Продукты питания из растительного сырья, направленность (профиль) «Организация и управление в производстве продуктов питания», одобренного Ученым советом университета протокол №_«__»___20_г., на заседании кафедры_____.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Формирование профессиональных знаний и овладение практическими умениями и навыками, по управлению процессом взаимоотношений с потребителями на предприятии, выявление коррупции в пищевой отрасли и оценка ее влияния на стоимость продукта.

1.2 Задачи дисциплины

1. Изучение основ управленческого процесса взаимоотношений с потребителями на предприятии;
2. Изучение информационных технологий применяемых в управлении поведением потребителей;
3. Овладение навыками выявление и минимизация коррупционных рисков при осуществлении закупок товаров, работ, услуг;
4. Овладение практическим навыкам определения коррупции в пищевой отрасли и оценка ее влияния на стоимость продукта.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		*Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной*	*Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций*
код компетенции	*наименование компетенции*		
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.4 Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	***Знать:*** поведенческие разновидности потребителей ***Уметь:*** излагать свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях при работе с потребителями на предприятии ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** навыками представления своей точки зрения при деловом общении с потребителями и в публичных выступлениях

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		*Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной*	*Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций*
код компетенции	*наименование компетенции*		
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения	***Знать:*** историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения ***Уметь:*** воспринимать при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** навыками воспринимать при общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения
УК-11	Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-11.1 Анализирует правовые последствия коррупционной деятельности, в том числе собственных действий или бездействий	***Знать:*** правовые последствия коррупционной деятельности при взаимоотношениях с потребителями на предприятии ***Уметь:*** выявлять и минимизировать коррупционные риски ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** навыками анализа правовых последствий коррупционной деятельности, в том числе собственных действий или бездействий
		УК-11.2 Выбирает правомерные формы взаимодействия с гражданами, структурами гражданского общества и органами	***Знать:*** правомерные формы взаимодействия предприятия с потребителями и органами государственной власти в типовых ситуациях; ***Уметь:*** выбирать правомерные формы взаимодействия предприятия с потребителями и

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		*Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной*	*Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций*
код компетенции	*наименование компетенции*		
		государственной власти в типовых ситуациях	органами государственной власти в типовых ситуациях ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** формами взаимодействия предприятия с потребителями и органами государственной власти в типовых ситуациях

2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Управление взаимоотношениями с потребителями на предприятии» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули») основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 19.03.02 Продукты питания из растительного сырья, направленность (профиль) «Организация и управление в производстве продуктов питания». Дисциплина изучается на 4 курсе в 8 семестре.

3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.), 108 академических часов.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	72
в том числе:	
лекции	4
лабораторные занятия	не предусмотрены
практические занятия	6
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	93,9
Контроль (подготовка к экзамену)	не предусмотрен

Виды учебной работы	Всего, часов
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

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

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Основы управленческого процесса взаимоотношений с потребителями на предприятии	Современные тенденции развития управлением потребителей на предприятии связанные с процессом принятий решений покупателями.
2	Интегрирующая функция принятия управленческих решений	Научный подход в принятии решений, маркетинговые информационные системы. Место и роль моделей маркетинга в управлении поведения покупателей
3	Ценность, удовлетворения и лояльность потребителей	Потребности, желания и спрос, создание ценности для потребителя, функции потребительской полезности, воспринимаемая ценность товара. Лояльность покупателей. Удовлетворение покупателей.
4	Факторы, влияющие на поведение потребителей	Главные факторы, влияющие на поведение покупателей, экономические факторы, культурные факторы и влияние окружения, социальные факторы, личностные факторы, ключевые психологические процессы. Восприятие индивидуального покупателя
5	Поведенческая реакция потребителей	Процесс принятия решений о покупке, процесс вовлеченности покупателей, измерение когнитивной реакции покупателей, измерение эмоциональной реакции покупателей, измерение поведенческой реакции покупателей. Управление процессом принятия решений о покупке с использованием моделей долгосрочных и краткосрочных действий
6	Поведение покупателей от имени организаций потребителей	Разновидности организаций-потребителей, отличия организаций-потребителей и конечных потребителей. Обстоятельства, влияющие на поведение организаций потребителей. Процесс принятия решений о покупке и мотивация организаций потребителей. Мотивация промышленного покупателя
7	Информационные технологии в	Необходимость применения информационных систем

	изучении управлении поведением потребителей	и технологий в управлении поведением потребителей, базы данных покупателей, Call-центры и контакт-центры, CRM-системы, сетевые технологии, электронная коммерция
8	Выявление и минимизация коррупционных рисков при осуществлении закупок товаров, работ, услуг	Задачи и принципы оценки коррупционных рисков при осуществлении закупок, рекомендуемый порядок оценки коррупционных рисков, описание процедуры осуществления закупок в организации, идентификация коррупционных рисков, анализ коррупционных рисков, разработка мер по минимизации коррупционных рисков, утверждение результатов оценки коррупционных рисков, мониторинг мер по минимизации выявленных коррупционных рисков.
9	Коррупция в пищевой отрасли и оценка ее влияния на стоимость продукта	Общая характеристика рынка молока, коррупционные риски в производстве сырого молока, коррупционные риски в переработке молока, коррупционные и другие дополнительные издержки при реализации молока, оценка влияние коррупции на стоимость молока, специфические для России рыночные причины высокой цены на молоко.

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компе-тенции
		лек., час	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Основы управленческого процесса взаимоотношений с потребителями на предприятии	0,5	-	-	У-1, У-2, У-3, МУ-1, МУ-2	Т4, С4, З4	УК-4.4
2	Интегрирующая функция принятия управленческих решений	0,5	-	1	У-1, У-2, У-3, У-4, МУ-1, МУ-2	Т8, С8, З8	УК-4.4
3	Ценность, удовлетворения и лояльность потребителей	0,5	-	-	У-1, У-2, У-3, У-4, МУ-1, МУ-2	С16,Т18, З18	УК-4.4
4	Факторы, влияющие на поведение потребителей	0,5	-	-	У-1, У-2, У-3-7, МУ-1, МУ-2	С12, Т12, З12	УК-4.4 УК-5.2
5	Поведенческая реакция потребителей	0,5	-	-	У-1, У-2, МУ-1, МУ-2	С18,Т18,З4	УК-4.4 УК-5.2

6	Поведение покупателей от имени организаций потребителей	0,5	-	-	У-1, У-2, МУ-1, МУ-2	С4, Т4, З4	УК-4.4
7	Информационные технологии в изучении управлении поведением потребителей	0,5	-	-	У-1, У-2, МУ-1, МУ-2	С8,Т8, З8	УК-4.4
8	Выявление и минимизация коррупционных рисков при осуществлении закупок товаров, работ, услуг	0,5	-	-	У-1, У-2, МУ-1, МУ-2	С12,Т12, З12	УК-11.1 УК-11.2
9	Коррупция в пищевой отрасли и оценка ее влияния на стоимость продукта	-	-	2	У-1, У-2, МУ-1, МУ-2	С18, Т18, З18	УК-11.1 УК-11.2

С - собеседование, Т – тестирование, З - задачи

4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1 Практические работы

Таблица 4.2.1 – Практические работы

№	Наименование практической работы	Объем, час.
1	2	3
1	Кейс. Вывод продукта в сегмент премиум класса	2
2	Коррупция в молочной отрасли и оценка ее влияния на стоимость молока	4
Итого		6

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	2	3	4
1	Основы управленческого процесса взаимоотношений с потребителями на предприятии	2 неделя	10
2	Интегрирующая функция принятия управленческих решений	4 неделя	10
3	Ценность, удовлетворения и лояльность потребителей	6 неделя	10
4	Факторы, влияющие на поведение потребителей	8 неделя	10
5	Поведенческая реакция потребителей	10 неделя	10

6	Поведение покупателей от имени организаций потребителей	12 неделя	10
7	Информационные технологии в изучении управлении поведением потребителей	14 неделя	11
8	Выявление и минимизация коррупционных рисков при осуществлении закупок товаров, работ, услуг	16 неделя	11
9	Коррупция в пищевой отрасли и оценка ее влияния на стоимость продукта	18 неделя	11,9
Итого			93,9

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

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;
- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;
- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.
- путем разработки:

– методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;

– тем рефератов;

– вопросов к зачету;

–методических указаний к выполнению практических работ и т.д.

типографией университета:

– помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;

–удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных компетенций обучающихся. В рамках дисциплины предусмотрены встречи со специалистами предприятий пищевой индустрии г. Курска и Курской области.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1	2	3	4
1	Лекция №1 Основы управленческого процесса взаимоотношений с потребителями на предприятии	Дискуссия	0,5
2	Лекция №2 Интегрирующая функция принятия управленческих решений	Дискуссия	0,5
3	Лекция №3 Ценность, удовлетворения и лояльность потребителей	Дискуссия	0,5
4	Лекция №4 Факторы, влияющие на поведение потребителей	Дискуссия	0,5
5	Лекция №5 Поведенческая реакция потребителей	Дискуссия	0,5
6	Лекция №6 Поведение покупателей от имени организаций потребителей	Дискуссия	0,5
7	Лекция №7 Информационные технологии в изучении управлении поведением потребителей	Дискуссия	0,5
8	Лекция №8 Выявление и минимизация коррупционных рисков при осуществлении закупок товаров, работ, услуг	Дискуссия	0,5
9	Работа №1 Кейс. Вывод продукта в сегмент премиум класса	Разбор конкретных ситуаций	2
Итого:			6

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован современный научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует профессионально-трудовому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

– целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических и (или) лабораторных занятий содержания,

демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки (производства), высокого профессионализма ученых (представителей производства), их ответственности за результаты и последствия деятельности для человека и общества; примеры подлинной нравственности людей, причастных к развитию науки и производства, а также примеры творческого мышления*;*

– применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (разбор конкретных ситуаций)*;*

– личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и наименование компетенции	Этапы* формирования компетенций и дисциплины (модули)и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-4.4 - представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	Иностранный язык Русский язык и деловое общение	Учебная технологическая практика	Управление взаимоотношениями с потребителями на предприятии Производственная преддипломная практика
УК-5.2 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые	История (История России, всеобщая история) Философия		Управление взаимоотношениями с потребителями на предприятии

религии, философские и этические учения		
УК-11.1 - анализирует правовые последствия коррупционной деятельности, в том числе собственных действий или бездействий	Правоведение	Управление взаимоотношениями с потребителями на предприятии
УК-11.2 - выбирает правомерные формы взаимодействия с гражданами, структурами гражданского общества и органами государственной власти в типовых ситуациях	Правоведение	Управление взаимоотношениями с потребителями на предприятии

**Этапы для РПД всех форм обучения определяются <u>по учебному плану очной формы обучения</u> следующим образом:*

Этап	Учебный план очной формы обучения/ семестр изучения дисциплины		
	Бакалавриат	Специалитет	Магистратура
Начальный	1-3 семестры	1-3 семестры	1 семестр
Основной	4-6 семестры	4-6 семестры	2 семестр
Завершающий	7-8 семестры	7-10 семестры	3-4 семестр

** Если при заполнении таблицы обнаруживается, что *один или два этапа* не обеспечены дисциплинами, практиками, НИР, необходимо:

- при наличии дисциплин, изучающихся в <u>разных семестрах,</u> – распределить их по этапам в зависимости от № семестра изучения (начальный этап соответствует более раннему семестру, основной и завершающий – более поздним семестрам);
- при наличии дисциплин, изучающихся <u>в одном семестре,</u> – все дисциплины указать для всех этапов.

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции / этап *(указывается название этапа из п.7.1)*	Показатели оценивания компетенций *(индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)*	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно)	Продвинутый уровень (хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-4 начальный,	УК-4.4 представляет	***Знать:*** фрагментарное	***Знать:*** в целом успешное, но не	***Знать:*** сформированные

Код компетенции / этап *(указывается название этапа из п.7.1)*	Показатели оценивания компетенций *(индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)*	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно)	Продвинутый уровень (хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
основной, завершающий	свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	знание поведенческих разновидностей потребителей ***Уметь:*** фрагментарное умение излагать свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях при работе с потребителями на предприятии ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** фрагментарно владеть навыками представления своей точки зрения при деловом общении с потребителями и в публичных выступлениях	систематическое знание поведенческие разновидности потребителей ***Уметь:*** в целом успешное, но не систематическое умение излагать свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях при работе с потребителями на предприятии ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** в целом успешное, но несистематическое владение навыками представления своей точки зрения при деловом общении с потребителями и в публичных выступлениях	систематические знания поведенческих разновидности потребителей ***Уметь:*** успешное систематическое умение излагать свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях при работе с потребителями на предприятии ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** сформированное систематическое владение навыками представления своей точки зрения при деловом общении с потребителями и в публичных выступлениях
УК-5	УК-5.2 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурны	***Знать:*** фрагментарное знание исторического наследие и социокультурных традиций различных социальных групп,	***Знать:*** в целом успешное, но не систематическое знание исторического наследия и социокультурных традиций	***Знать:*** сформированное систематическое знание исторического наследия и социокультурных традиций

Код компетенции / этап *(указывается название этапа из п.7.1)*	Показатели оценивания компетенций *(индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)*	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно)	Продвинутый уровень (хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	е традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения	этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения ***Уметь:*** фрагментарное воспринимать при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** фрагментарно владеть навыками воспринимать при общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения	различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения ***Уметь:*** в целом успешное, но не систематическое умение воспринимать при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** в целом успешное, но несистематическое владение навыками воспринимать при общении историческое наследие и социокультурные	различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения ***Уметь:*** сформированное систематическое умение воспринимать при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** сформированное систематическое владение навыками воспринимать при общении историческое наследие и социокультурные традиции

Код компетенции / этап *(указывается название этапа из п.7.1)*	Показатели оценивания компетенций *(индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)*	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно)	Продвинутый уровень (хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
			традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения	различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения
УК-11 начальный, завершающий	УК-11.1 анализирует правовые последствия коррупционной деятельности, в том числе собственных действий или бездействий	***Знать:*** неполные знания правовых последствий коррупционной деятельности при взаимоотношениях с потребителями на предприятии ***Уметь:*** фрагментарное умение выявлять и минимизировать коррупционные риски ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** несистематические навыки анализа правовых последствий коррупционной деятельности, в том числе собственных действий или бездействий	***Знать:*** сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания правовых последствий коррупционной деятельности при взаимоотношениях с потребителями на предприятии ***Уметь:*** в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение выявлять и минимизировать коррупционные риски ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** в целом успешное, но несистематическое владение навыками анализа правовых последствий	***Знать:*** сформированные систематические знания правовых последствий коррупционной деятельности при взаимоотношениях с потребителями на предприятии ***Уметь:*** сформированные систематические умения выявлять и минимизировать коррупционные риски ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** сформированное систематическое владение навыками анализа правовых последствий коррупционной деятельности, в том числе собственных действий или

Код компетенции / этап *(указывается название этапа из п.7.1)*	Показатели оценивания компетенций *(индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)*	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно)	Продвинутый уровень (хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
			коррупционной деятельности, в том числе собственных действий или бездействий	бездействий
	УК-11.2 выбирает правомерные формы взаимодействия с гражданами, структурами гражданского общества и органами государственной власти в типовых ситуациях	***Знать:*** фрагментарное знание правомерных форм взаимодействия предприятия с потребителями и органами государственной власти в типовых ситуациях; ***Уметь:*** фрагментарное умение выбирать правомерные формы взаимодействия предприятия с потребителями и органами государственной власти в типовых ситуациях ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** фрагментарное владение формами взаимодействия предприятия с потребителями и органами государственной власти в типовых ситуациях	***Знать:*** в целом успешное, но не систематическое знание правомерных форм взаимодействия предприятия с потребителями и органами государственной власти в типовых ситуациях; ***Уметь:*** в целом успешное, но не систематическое умение выбирать правомерные формы взаимодействия предприятия с потребителями и органами государственной власти в типовых ситуациях ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** в целом успешное, но не систематическое владение формами	***Знать:*** сформированное в полном объеме систематическое знание правомерных форм взаимодействия предприятия с потребителями и органами государственной власти в типовых ситуациях; ***Уметь:*** сформированное в полном объеме систематическое умение выбирать правомерные формы взаимодействия предприятия с потребителями и органами государственной власти в типовых ситуациях ***Владеть (****или* ***Иметь опыт деятельности):*** в систематическое сформированное владение

Код компетенции / этап *(указывается название этапа из п.7.1)*	Показатели оценивания компетенций *(индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)*	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно)	Продвинутый уровень (хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
			взаимодействия предприятия с потребителями и органами государственной власти в типовых ситуациях	формами взаимодействия предприятия с потребителями и органами государственной власти в типовых ситуациях

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее частей)	Технология формирования	Оценочное средство		Описание шкал оценивания
				Наименование	№№ Задания	
1	2	3	4	5	6	7
1	Основы управленческого процесса взаимоотношений с потребителями на предприятии	УК-4.4	СРС Лекция	БТЗ	1-10	Согласно табл. 7.2
				Собеседование	1-5	
				Задача	1	
2	Интегрирующая функция принятия управленческих решений	УК-4.4	СРС Лекция, практическая работа	БТЗ	11-20	Согласно табл. 7.2
				Собеседование	1-5	
				Задача	1	
3	Ценность,	УК-4.4	СРС	БТЗ	21-30	Согласно

	удовлетворения и лояльность потребителей		Лекция	Собеседование	1-5	табл. 7.2
				Задача	1	
4	Факторы, влияющие на поведение потребителей	УК-4.4 УК-5.2	СРС Лекция	БТЗ	31-40	Согласно табл. 7.2
				Собеседование	1-5	
				Задача	1	
5	Поведенческая реакция потребителей	УК-4.4 УК-5.2	СРС Лекция	БТЗ	41-50	Согласно табл. 7.2
				Собеседование	1-6	
				Задача	1	
6	Поведение покупателей от имени организаций потребителей	УК-4.4	СРС Лекция	Собеседование	51-60	Согласно табл. 7.2
				БТЗ	1-5	
				Задача	1-16	
7	Информационные технологии в изучении управлении поведением потребителей	УК-4.4	СРС Лекция	БТЗ	61-70	Согласно табл. 7.2
				Собеседование	1-5	
				Задача	1	
8	Выявление и минимизация коррупционных рисков при осуществлении закупок товаров, работ, услуг	УК-11.1 УК-11.2	СРС Лекция	БТЗ	71-85	Согласно табл. 7.2
				Собеседование	1-5	
				Задача	1	
9	Коррупция в пищевой отрасли и оценка ее влияния на стоимость продукта	УК-11.1 УК-11.2	СРС Практическая работа	БТЗ	86-100	Согласно табл. 7.2
				Собеседование	1-11	
				Задача	1-5	
				Задача	1	

БТЗ- банк тестовых заданий

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Вопросы в тестовой форме по разделу (теме) 7. «Информационные технологии в изучении управлении поведением потребителей»

1. Что является персонализацией клиента?

1) отправка сообщения перед днем рождения клиента о предоставлении ему скидки в этот день
2) изменение интерфеса Web-сайта магазина под ваши интересы
3) почтовая рассылка о выпуске новой продукции

2. Какое главное отличие персонализации по правилам от адаптивной?

1) для определения правил требуется участие человека

2) использует правила предоставления информации клиенту в соответствии с задачей, которую он пытается выполнить

3) изменение правил по мере взаимодействия с клиентом

3. Какой анализ позволяет определить будущее поведение клиента?

1) анализ последовательности

2) ассоциативный анализ

3) анализ предсказания

4. Какие преимущества дает завоевание лояльности клиента?

1) увеличение объема продаж

2) снижение себестоимости продукции

3) снижение себестоимости обслуживания клиента

5. Какую роль играет доходность для принятия решения об удержании клиента?

1) является частью интегрированного показателя ценности клиента для принятия решения

2) не играет существенной роли для принятия решения

3) должен являться приоритетным показателем для принятия решения

6. Какие средства обслуживания клиентов позволяют привлечь новых клиентов?

1) автоматизированная система продаж

2) интегрированный контакт-центр

3) автоматизированная система маркетинга

Задачи по разделу (теме) 5. «Поведенческая реакция потребителей»

Кейс – задача. Действующий в г. Москве комбинат "Колосс" производит только замороженный картофель – фри. Задание к кейсу. Сделайте сегментирование рынка БЗО. Выберите оптимальные варианты опроса потребителей.

Вопросы для собеседования по разделу (теме) 4. «Факторы, влияющие на поведение потребителей»

1. Назовите внешние факторы, влияющие на поведение покупателей.

2. Какие основные психологические процессы определяют реакцию потребителей на программу продвижения продукта применяемую на предприятии.

3. Как на предприятии анализируют принятие решения о покупке.

4. Воспользуйтесь типологией мотивации А. Маслоу, Д. Хеба или Х. Мюрея и объясните успех на рынке компании «Мираторг»

5. Что включает восприятие индивидуального покупателя.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзаменов и зачета. Экзамены и зачет проводится в виде бланкового и компьютерного тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов.

Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения
промежуточной аттестации обучающихся

7. Задание в закрытой форме: Выбрать правильный ответ:

Какие средства обслуживания клиентов позволяют привлечь новых клиентов?

4) автоматизированная система продаж
5) интегрированный контакт-центр
6) автоматизированная система маркетинга

Задание в открытой форме: Какой канал взаимодействия с клиентами наиболее дешевый _____.

1. Задание на установление правильной последовательности: Про ранжируйте потребности человека по степени значимости по Абрахаму Маслоу
   1) Потребности в самоуважении (саморазвитие и самоуважение)
   2) Потребности самосохранения (безопасность, защищенность)
   3) Физиологические потребности (голод, жажда)
   4) Потребности в уважении (самоуважение, признание, статус)
   5) Социальные потребности (чувство духовной близости, любовь)

Задание на установление соответствия: Установите соответствие к каждой позиции данной в первом столбце подберите соответствующую позицию из второго столбца.

На удовлетворение потребностей направлено обеспечение в:	Критерии
разнообразии	а) новизна; б) социальная адресность; в) информативность; г) уровень качества; д) цена потребления.
информации	
учете специфических запросов	
в доступности в эксплуатации	

Компетентностно-ориентированная задача: Кейс «Оценка эффективности взаимоотношений с посредниками»

Организация ООО «Тренд» в 2013 году сбывала свою продукцию через двух посредников. В 2014 году руководством компании было принято решение об открытии собственной точки сбыта, в связи с чем, организация ООО «Тренд» будет нуждаться в услугах только одного посредника. Для того, чтобы принять решение о том, с каким из двух посредников организация ООО «Тренд» будет пролонгировать договор необходимо провести оценку эффективности их деятельности на основе анализа следующих данных: - известно, что в течение последних двух месяцев организация ООО «Тренд» сбывала свои товары А и В через посредников №1 и №2; - с каждой единицы поставляемой продукции с организации ООО «Тренд» посредники взимают комиссионное вознаграждение, динамика данного показателя представлена в таблице:

Таблица - Исходные данные

Посредники	Месяц, 2013 г	Товар	Объем поставки, шт./мес.	Комиссионное вознаграждение с единицы продукции, руб.
№1	ноябрь	А 1000 В 550	5	3
№2	декабрь	А 5000 В 2500	4	2
№1	ноябрь	А1500 В1000	6	4
№2	декабрь	А4500	5	4

		B5000		

- организация ООО «Тренд» работает со своими посредниками по договору комиссии, согласно условиям которого, в конце каждого месяца нереализованная продукция возвращается на склад организации ООО«Тренд». Динамика возврата нереализованной продукции представлена в таблице:

Таблица Исходные данные

Посредник	Месяц	Количество нереализованного товара в течение месяца, шт.
№1	ноябрь декабрь	30 75
№2	Ноябрь декабрь	200 320

Задание: Выполните оценку эффективности деятельности посредников с учетом того, что при расчете их рейтинга принять следующие весовые показатели: темп роста комиссионного вознаграждения с единицы продукции – 0,6; темп роста количества нереализованной продукции – 0,4.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

– положение П 02.016 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;

– методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
Работа №1 Кейс. Вывод продукта в сегмент премиум класса	0	Не выполнил и «не защитил»	12	Выполнил и «защитил»
Работа №2 Коррупция в молочной отрасли и	0	Не выполнил	12	Выполнил и

оценка ее влияния на стоимость молока		и «не защитил»		«защитил»
СРС	0		12	
Итого	0		36	
Посещаемость	0		14	
Зачет	0		60	
Всего	0		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:
- задание в закрытой форме –2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 5 баллов,
- задание на установление соответствия – 5 баллов,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 10 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование –60 баллов.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная учебная литература

1 Красовский, Ю. Д. Организационное поведение [Электронный ресурс] : учебник / Ю. Д. Красовский. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 487 с. - Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=116632

2 Черкашин, П. А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс] : учебное пособие / П. А. Черкашин. — 3-е изд. — Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 420 с. - Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/epd-reader?publicationId=97585

3 Титова, В. А. Управление поведением потребителей [Электронный ресурс] : учебник / В. А. Титова, Д. В. Глебова, Т. В. Титова. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2013. — 387 с. - Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/epd-reader?publicationId=45051

8.2 Дополнительная учебная литература

4 Иган, Д. Маркетинг взаимоотношений: анализ маркетинговых стратегий на основе взаимоотношений [Электронный ресурс] : учебник / Д. Иган ; пер. Е. Э. Лалаян. – 2-е изд. – Москва : Юнити, 2015. – 375 с. - Режим доступа : https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114710

5 Шапиро, С. А. Организационное поведение [Электронный ресурс] : учебное пособие : [16+] / С. А. Шапиро. – 2-е изд., доп. и перераб. – Москва ; Берлин :

Директ-Медиа, 2019. – 446 с. : ил., табл. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562608

6 Бабий, Н. В. Современные подходы к обеспечению спроса на продукцию функционального назначения пищевых предприятий Дальневосточного федерального округа [Электронный ресурс] : монография / Н. В. Бабий, М. В. Зинченко. — Благовещенск : Амурский государственный университет, 2016. — 96 с. - Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/epd-reader?publicationId=103875

8.3 Перечень методических указаний

1 Методы «Бережливого производства» для управления потерями предприятия [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Ю. А. Эртман, С. А. Эртман. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2019. — 70 с. -Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/epd-reader?publicationId=101415

2 Методы «LeanSixSigma» для управления потерями предприятия [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Ю. А. Эртман, С. А. Эртман. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2019. — 65 с. - Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/epd-reader?publicationId=101414

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины «Управление взаимоотношениями с потребителями на предприятии» являются лекции и практические занятия. Студент не имеет права пропускать занятия без уважительных причин.

На лекциях излагаются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции студент должен внимательно слушать и конспектировать материал.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия, которые обеспечивают контроль подготовленности студента; закрепление учебного материала; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в учебниках и учебных пособиях, а также литературе, рекомендованной преподавателем.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят рефераты по отдельным темам дисциплины, выступают на занятиях с докладами. Основу докладов составляет, как правило, содержание подготовленных студентами рефератов.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, защиты отчетов по практическим работам, а также по результатам докладов.

Преподаватель уже на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Управление взаимоотношениями с потребителями на предприятии»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, отработку студентами пропущенных лекций, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немыслима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Управление взаимоотношениями с потребителями на предприятии» с целью освоения и закрепления компетенций.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Управление взаимоотношениями с потребителями на предприятии» - закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки самостоятельного анализа особенностей дисциплины.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Libreoffice операционная система Windows
Антивирус Касперского *(или ESETNOD)*

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

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа и лаборатории кафедры охраны труда и окружающей среды, оснащенные учебной мебелью: столы,

стулья для обучающихся: стол, стул для преподавателя; доска. Мультимедийный комплекс: ноутбук ASUS X50VL PMD – T2330/проектор in Focus IN24+.

13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины

Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	изме-ненных	замененных	аннулированных	новых			