

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.03.01 Анализ и проектирование траекторий
Customer map

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

38.03.06 ТОРГОВОЕ ДЕЛО

Направленность (профиль)

38.03.06.02 Маркетинг в торговой деятельности

Форма обучения

очная

Год набора

2020

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили _____

_____ канд.экон.наук , Доцент, Алешина Ольга Геннадьевна

_____ должность, инициалы, фамилия

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Целями освоения дисциплины является овладение и применение практических и теоретических знаний в области управления клиентским опытом и выстраивания коммуникаций с клиентами на основе разработки и проектирования траекторий Customer map,

1.2 Задачи изучения дисциплины

- овладения и применение теоретических знаний и практических навыков в области управления клиентским опытом и выстраивания коммуникаций с клиентами
- планирование оптимальных средств установления контактов с потенциальными потребителями и воздействия на их решение о покупке

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
ДПК-4: способностью разрабатывать проекты профессиональной деятельности с использованием информационных технологий	
ДПК-4: способностью разрабатывать проекты профессиональной деятельности с использованием информационных технологий	описывает основные платформы информационных технологий для разработки проектов в профессиональной деятельности вырабатывает постановку задач по разработке проектов профессиональной деятельности с использованием информационных технологий организует работы по разработке проектов профессиональной деятельности с использованием информационных технологий
ДПК-5: готовностью участвовать в реализации проектов в области профессиональной деятельности	
ДПК-5: готовностью участвовать в реализации проектов в области профессиональной деятельности	описывает основные модели методы разработки проектов профессиональной деятельности с использованием информационных технологий организует и управляет проектами профессиональной деятельности с использованием информационных технологий оценивает эффективность информационных технологий в реализации проектов профессиональной деятельности
ОПК-1: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом	

основных требований информационной безопасности	
ОПК-1: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	определяет круг задач профессиональной деятельности на основе информационной культуры и применением информауионно-коммукационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности решает профессиональные задачи деятельности на основе информационной культуры и применением информауионно-коммукационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности формирует рекомендации по использованию методов и средств получения, хранения , переработки информации о деятельности на основе информационной культуры и применением информауионно-коммукационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности
ПК-11: способностью участвовать в разработке инновационных методов, средств и технологий в области профессиональной деятельности (коммерческой, маркетинговой, рекламной, логистической и (или) товароведной)	
ПК-11: способностью участвовать в разработке инновационных методов, средств и технологий в области профессиональной деятельности (коммерческой, маркетинговой, рекламной, логистической и (или) товароведной)	описывает инновационные методы профессиональной деятельности. отбирает инновационные методы, средства и технологии для решения поставленных задач в в профессиональной деятельности оценивает эффективность использования инновационных методов, средств и технологий в решении поставленных задач в в профессиональной деятельности
ПК-9: готовностью анализировать, оценивать и разрабатывать стратегии организации	
ПК-9: готовностью анализировать, оценивать и разрабатывать стратегии организации	определяет основные методы стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности; применяет стратегический анализ для выявления проблем организации организует проведение стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации

1.4 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	е
		1
Контактная работа с преподавателем:	1 (36)	
занятия лекционного типа	0,5 (18)	
лабораторные работы	0,5 (18)	
Самостоятельная работа обучающихся:	2 (72)	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Нет	

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

		Контактная работа, ак. час.							
№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самостоятельная работа, ак. час.	
				Семинары и/или Практические занятия		Лабораторные работы и/или Практикумы			
		Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС
1. Основные инструменты клиентских исследований и методология дизайн-мышления									
	1. Основные инструменты клиентских исследований и методология дизайн-мышления	2							
	2. Основные инструменты клиентских исследований и методология дизайн-мышления					2			
	3. Основные инструменты клиентских исследований и методология дизайн-мышления							10	
2. Что такое Customer Journey Map (CJM) и в чем ее ценность									
	1. Что такое Customer Journey Map (CJM) и в чем ее ценность	2							
	2. Что такое Customer Journey Map (CJM) и в чем ее ценность					2			
	3. Что такое Customer Journey Map (CJM) и в чем ее ценность							10	
3. Customer Journey Map - анализ взаимодействия клиента с продуктами									

1. Customer Journey Map - анализ взаимодействия клиента с продуктами	2							
2. Customer Journey Map - анализ взаимодействия клиента с продуктами					2			
3. Customer Journey Map - анализ взаимодействия клиента с продуктами							16	
4. Проектирование Customer Journey Map								
1. Проектирование Customer Journey Map	4							
2. Проектирование Customer Journey Map					2			
3. Проектирование Customer Journey Map							6	
5. Проектирование траекторий								
1. Проектирование траекторий	4							
2. Проектирование траекторий					6			
3. Проектирование траекторий							16	
6. Customer Development Развитие клиента								
1. Customer Development Развитие клиента	4							
2. Customer Development Развитие клиента					4			
3. Customer Development Развитие клиента							14	
Всего	18				18		72	

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Печатные и электронные издания:

1. Елиферов В. Г., Репин В. В. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
2. Винарский Я. С., Гутгарц Р.Д. Web-аппликации в интернет-маркетинге: проектирование, создание и применение: Практическое пособие Учебное пособие(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
3. Воловиков Б. П. Маркетинговые инструменты формирования концепции инновационного продукта/Микроэкономика, №2, 2013(Москва: Институт микроэкономики).
4. Гойхман О.Я., Гончарова Л.М. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии: Учебное пособие(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").

4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):

1. Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level(Microsoft® Windows® XP) Лицсертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный;
- 2.
3. Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лицсертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный;
- 4.
5. Kaspersky Endpoint Security для рабочих станций и файловых серверов Лицсертификат 1808-000451-57691D24 от 23.08.2021

4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.consultant.ru.
2. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики РФ (Росстата) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.gks.ru
3. сайт Министерства экономического развития РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.economy.gov.ru
4. сайт Министерства промышленности и торговли Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.minpromtorg.gov.ru>
5. Образовательно-справочный сайт по экономике [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.economicus.ru>

6. ИАС «Статистика» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ias-stat.ru>
7. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>
8. Электронно-библиотечная система "ИНФРА-М" [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com>
9. Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Руконт» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://rucont.ru>
10. Электронно-библиотечная система «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com>
11. Электронно-библиотечная система «ibooks.ru» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>
12. Научная библиотека СФУ (база данных) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.sfu-kras.ru.
13. Электронная картотека статей из периодических изданий (база данных СФУ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.sfu-kras.ru.

5 Фонд оценочных средств

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы магистров, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.