

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

**Кафедра торгового дела и
маркетинга**

наименование кафедры

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий ОП ВО

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

**Кафедра торгового дела и
маркетинга**

наименование кафедры

Ю.Ю. Суслова

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
АНАЛИЗ И ПРОЕКТИРОВАНИЕ
ТРАЕКТОРИЙ CUSTOMER MAP**

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.02 Анализ и проектирование траекторий
Customer map

Направление подготовки /
специальность

Направленность
(профиль)

Форма обучения

очно-заочная

Год набора

2021

Красноярск 2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования с учетом профессиональных стандартов по укрупненной группе

380000 «ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ»

Направление подготовки /специальность (профиль/специализация)

38.03.06 Торговое дело

очно-заочная форма обучения

2021 год набора

Программу
составили

кан.эко.наук , Доцент, Подачаина Любовь Ивановна

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Обучение студентов основополагающим навыкам и умениям в сфере анализа, разработки и проектирования траекторий Customer map, а также формирование процессного мышления студента на всех этапах анализа и проектирования продаж в сфере торговли и услуг

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

ПК-10:Способен осуществлять закупки для государственных, муниципальных и корпоративных нужд	
ПК-10.1:Способен участвовать в составлении планов и обосновании закупок для государственных, муниципальных и корпоративных нужд	
ПК-10.2:Способен обеспечить осуществление процедуры закупки для государственных, муниципальных и корпоративных нужд в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность в сфере закупок	
ПК-11:Способен осуществлять консультирование в сфере закупок для государственных, муниципальных и корпоративных нужд	
ПК-11.1:Способен осуществлять анализ рынка предмета закупок для государственных, муниципальных и корпоративных нужд	
ПК-11.2:Способен проводить консультирование по процедуре закупки для государственных, муниципальных и корпоративных нужд	
ПК-4:Способен разрабатывать и обосновывать решения в части деятельности, относящейся к сфере торговли и услуг	
ПК-4.1:Способен проводить сбор и анализ информации для формирования возможных решений, направленных на повышение эффективности торговой деятельности	
Уровень 1	способы и источники сбора информации и методы экономического анализа для осуществление анализа эффективности торговой деятельности с целью принятия управленческих решений
Уровень 1	использовать информацию с применением методов экономического анализа для осуществление анализа эффективности торговой

	деятельности с целью принятия управленческих решений
Уровень 1	осуществлять сбор информации и применять методы экономического анализа для осуществления анализа эффективности торговой деятельности с целью принятия управленческих решений
ПК-4.2:Способен обосновывать решения с точки зрения достижения целевых показателей деятельности предприятий сферы торговли и услуг	
Уровень 1	методику анализа целевых показателей деятельности предприятий торговли сферы услуг для принятия обоснованного управленческого решения
Уровень 1	применять методику анализа целевых показателей деятельности предприятий торговли сферы услуг для принятия обоснованного управленческого решения
Уровень 1	обосновать на основе проведенного анализа показателей деятельности предприятий торговли сферы услуг целевые решения

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

маркетинг в торговле и сервисе

Экономический анализ и метрики маркетинговой деятельности

Web-проектирование и web-дизайн

Организация, проектирование и дизайн торгового предприятия

Цифровые технологии и инфраструктура торговли

Цифровые платформы и экосистемы в торговле

Web-аналитика и SEO-оптимизация

Проектный анализ и управление e-commerce проектами

Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM):

организация продаж

1.5 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)	Семестр
		6
Общая трудоемкость дисциплины	3 (108)	3 (108)
Контактная работа с преподавателем:	0,89 (32)	0,89 (32)
занятия лекционного типа	0,61 (22)	0,61 (22)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия		
практикумы		
лабораторные работы	0,28 (10)	0,28 (10)
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
Самостоятельная работа обучающихся:	2,11 (76)	2,11 (76)
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
Промежуточная аттестация (Зачёт)		

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Основные инструменты клиентских исследований и методология дизайн-мышления	2	0	1	8	
2	Что такое Customer Journey Map (CJM) и в чем ее ценность	4	0	1	8	
3	Customer Journey Map - анализ взаимодействия клиента с продуктами	4	0	1	10	
4	Проектирование Customer Journey Map	2	0	1	10	
5	Системный конкурентный анализ	4	0	2	12	
6	Законодательство РФ в сфере закупок для государственных и муниципальных нужд	4	0	2	14	

7	Экономический анализ государственных закупок	2	0	2	14	
Всего		22	0	10	76	

3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Основные инструменты клиентских исследований и методология дизайн-мышления	2	0	0
2	2	Что такое Customer Journey Map (СJM) и в чем ее ценность	4	0	0
3	3	Customer Journey Map - анализ взаимодействия клиента с продуктами	4	0	0
4	4	Проектирование Customer Journey Map	2	0	0
5	5	Системный конкурентный анализ	4	0	0
6	6	Законодательство РФ в сфере закупок для государственных и муниципальных нужд	4	0	0
7	7	Экономический анализ государственных закупок	2	0	0
Всего			22	0	0

3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Всего					

3.4 Лабораторные занятия

№	№	Наименование занятий	Объем в акад. часах
---	---	----------------------	---------------------

п/п	раздела дисциплины		Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Основные инструменты клиентских исследований и методология дизайн-мышления	1	0	0
2	2	Что такое Customer Journey Map (CJM) и в чем ее ценность	1	0	0
3	3	Customer Journey Map - анализ взаимодействия клиента с продуктами	1	0	0
4	4	Проектирование Customer Journey Map	1	0	0
5	5	Системный конкурентный анализ	2	0	0
6	6	Законодательство РФ в сфере закупок для государственных и муниципальных нужд	2	0	0
7	7	Экономический анализ государственных закупок	2	0	0
Всего			10	0	0

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Елиферов В. Г., Репин В. В.	Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018
Л1.2	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", 2018

6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Воловиков Б. П.	Маркетинговые инструменты формирования концепции инновационного продукта/Микроэкономика, №2, 2013	Москва: Институт микроэкономики, 2013
Л2.2	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", 2018

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Методические указания по подготовке к семинарским занятиям

В современной высшей школе семинар является одним из основных видов занятий студентов, так как представляет собой средство развития у студентов культуры научного мышления и обобщения. Активное участие студентов в семинарских занятиях является важным условием учебной и научной подготовки будущих специалистов высшей квалификации. Целью семинарских занятий является:

- закрепление и проверка знаний, полученных на лекционных занятиях и в процессе самостоятельной работы над литературными источниками при подготовке к семинарским занятиям;
- овладение терминологией дисциплины;
- получение навыков оперирования формулировками, понятиями, определениями;
- овладение студентами навыками публичных выступлений по различным проблемам;
- формирование умения активно участвовать в дискуссиях, отстаивать свою точку зрения;
- овладение навыками самостоятельной подготовки докладов и аргументированному отстаиванию своего мнения;
- развитие навыков научно-исследовательской работы при изучении различных литературных источников;
- развитие творческого самостоятельного мышления.

В процессе подготовки к семинарским занятиям и в ходе его проведения студенты должны помимо усвоения учебного материала проводить самостоятельные исследования по проблемам предпринимательской деятельности в общественном питании, развивать научно-исследовательские навыки при изучении теоретического и практического материала.

Методические указания по самостоятельной работе

Самостоятельная работа в процессе изучения дисциплины носит как аудиторный, так и внеаудиторный характер (работа с различными источниками литературы и информацией, размещенной в справочно-информационных системах, подготовка к выступлениям на семинарских занятиях и с докладами, создание презентаций, выполнение индивидуальных практических заданий, подготовка к тестированию и т.д.), и осуществляется в процессе:

- подготовки к семинарским и практическим занятиям;
- закрепления практических навыков по методикам расчета и обоснования показателей;
- подготовки докладов для обсуждения;
- подготовки к сдаче экзамена;
- В ходе нее студенты должны:
- изучать и усваивать информацию, излагаемую на лекционных занятиях;
- изучать рекомендованную учебную и научную литературу;
- изучать законодательные и нормативные документы по вопросам деятельности предприятий пищевой промышленности;
- знакомиться с актуальной информацией по вопросам развития предприятия, публикуемой в печати и в информационных ресурсах;
- готовиться к обсуждению вопросов на семинарских занятиях, к тестированию;
- выполнять заданные преподавателем домашние задания;
- готовиться к выступлениям с докладами.

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

9.1.1	Операционные системы Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лицсертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный
9.1.2	Офисный пакет Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лицсертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный
9.1.3	Антивирус ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users - Лиц сертификат EAV-0220436634 от 19.04.2018; Kaspersky Endpoint Security – Лиц сертификат 13C8-180426-082419-020-1508 от 26.04.2018;
9.1.4	Браузер Mozilla, Google Chrome
9.1.5	Архиватор ZIP, WinRAR

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.consultant.ru .
9.2.2	2. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики РФ (Росстат) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.gks.ru
9.2.3	3. сайт Министерства экономического развития РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.economy.gov.ru
9.2.4	4. сайт Министерства промышленности и торговли Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.minpromtorg.gov.ru
9.2.5	5. Образовательно-справочный сайт по экономике [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.economicus.ru
9.2.6	6. ИАС «Статистика» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.ias-stat.ru
9.2.7	7. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://elibrary.ru
9.2.8	8. Электронно-библиотечная система "ИНФРА-М" [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.znaniium.com
9.2.9	9. Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Руконт» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://rucont.ru
9.2.10	10. Электронно-библиотечная система «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://e.lanbook.com
9.2.11	11. Электронно-библиотечная система «ibooks.ru» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://ibooks.ru
9.2.12	12. Научная библиотека СФУ (база данных) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.sfu-kras.ru .
9.2.13	13. Электронная картотека статей из периодических изданий (база данных СФУ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.s

10 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.