

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

Б1.В.05 Коммуникации с клиентами, конфликтология,  
клиентоориентированность

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и

Направленность (профиль)

23.03.03.31 Высшая школа автомобильного сервиса

Форма обучения

очная

Год набора

2022

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ктн, доцент, Михеев А.С.

\_\_\_\_\_ должность, инициалы, фамилия

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью изучения дисциплины «Коммуникации с клиентами, конфликтология, клиентоориентированность» является формирование у студентов клиентоориентированного подхода как основного аспекта организации сервисного обслуживания, теоретических знаний о причинах, формах, возможных последствиях конфликтов разного уровня, методологического подхода к изучению конфликтных взаимоотношений, практических навыков по профилактике и разрешению конфликтов, способности к коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

Курс предусматривает решение следующих задач:

- выработать у студентов теоретические навыки по анализу конфликтных ситуаций, определению роли и значения конфликтов в экономической, в том числе трудовой деятельности;
- сформировать профессиональные навыки по профилактике конфликтных ситуаций;
- обучить студентов самостоятельному объяснению причин, способов разрешения и возможных последствий конфликтов;
- сформировать у студентов практические знания по предупреждению и прогнозированию конфликтных взаимоотношений между субъектами экономической деятельности с учетом создающихся основ рыночной экономики.
- сформировать профессиональные навыки бизнес-видения в рамках процесса разработки клиентоориентированного подхода.
- сформировать у студентов практические знания и навыки использования CRM-систем.

Формирование соответствующего набора компетенций, знаний, умений.

### 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
<b>ПК-10: Способность управлять взаимоотношениями с клиентами, клиентоориентированность</b>	
ПК-10.1: Устойчивая клиентоориентированная позиция в производственных процессах автомобильного сервиса	Основные методы и средства коммуникации при организации работы коллектива исполнителей Основные подходы и признаки клиентоориентированного сервиса; Основные закономерности и методы организации

	<p>работы коллектива исполнителей в условиях конфликта</p> <p>Использовать основные методы коммуникации при организации работы коллектива</p> <p>выявлять подходы и признаки клиентоориентированного сервиса</p> <p>Находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях с готовностью нести за них ответственность, руководить людьми и подчиняться</p> <p>Методами формирования коммуникаций при организации работы коллектива</p> <p>Навыками и умениями работы в составе коллектива, в том числе в условиях конфликта интересов</p> <p>Основными закономерностями при организации работы коллектива исполнителей, в том числе в условиях конфликта интересов</p>
--	--

#### **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
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>1,5 (54)</b>	
занятия лекционного типа	0,5 (18)	
практические занятия	1 (36)	
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>1,5 (54)</b>	
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
<b>1.</b>									
	1. Возникновение и развитие конфликтологии. Ее связь с другими науками. Методы изучения и разрешения конфликта.	1							
	2. Основные элементы конфликта. Уровни проявления конфликта Способы ведения конфликта Цели сторон в конфликте	1							
	3. Источники, объект и причины конфликта. Динамика развития, функции и мотивация конфликта	2							
	4. Управление конфликтами	2							
	5. Профилактика конфликта	2							
	6. Способы разрешения конфликтов	2							
	7. Последствия конфликтов. Способы их прогнозирования	2							

8. Основы клиентоориентированного сервиса Клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания	2							
9. Структура, компоненты, функции коммуникаций	2							
10. Типы коммуникаций	2							
11. Источники, объект и причины конфликта. Динамика развития, функции и мотивация конфликта			4					
12. Управление конфликтами								
13. Профилактика конфликта			6					
14. Способы разрешения конфликтов			6					
15. Основы клиентоориентированного сервиса Клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания			2					

16. Работа с рекламациями. Жалоба как подарок. Использование жалоб и рекламаций в интересах развития компании			4					
17. Типы коммуникаций			4					
18. Рынок CRM решений в России и за рубежом. Классификация CRM- систем. Структура CRM- систем.			10					
19. Изучение теоретического курса (ТО)							30	
20. Расчетно-графические задания (РГЗ)							24	
Всего	18		36				54	



## **4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **4.1 Печатные и электронные издания:**

1. Решетникова К. В. Организационная конфликтология: учеб. пособие для студ. вузов по напр. подг. 080500 "Менеджмент"(Москва: ИНФРА-М).
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Теория и практика: [учебник для вузов](Санкт-Петербург: Питер).
3. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: [учебник для вузов] (Москва: Питер).
4. Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник для вузов по специальности "Связи с общественностью"(Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К").
5. Решетникова К. В. Организационная конфликтология: учеб. пособие для вузов(М.: ИНФРА-М).
6. Шарков Ф. И., Бузин В. Н. Интегрированные коммуникации : массовые коммуникации и медиапланирование: учебник для студентов бакалавриата по направлению подготовки "Реклама и связи с общественностью"(Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К").

### **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. Windows 10 Professional 64bit Russian контракт № 149/2018-ay/A/эф;
2. Office Professional Plus 2016 Russian Russian контракт № 53/2019-ay/A/эф;
3. ESET Endpoint Antivirus идентификатор ЗАJ- DPA-FNA (до 27.06.2021);
4. Microsoft Visio Professional 2007 Russian Academic OPEN No Level Sku: D87-02968. Сертификат Microsoft Open License №43158512 от 07.12.2007;
5. С++Builder 2009 Professional Academic (Concurrent) #35920-#35922 10 декабря 2008 бессрочно Сертификат от Софтлайна;
6. Delphi 2009 Professional Academic (Concurrent)#35923-#35925 10 декабря 2008 бессрочно Сертификат от Софтлайна;
7. RAD Studio 2009 Professional Academic (Concurrent) #35926-#35928 10 декабря 2008 бессрочно Сертификат от Софтлайна;
8. Mathcad 14.0 English Media Kit Itemnumber: MED-6062-CD-140 Приложение 1 к Свидетельству о регистрации программного продукта ЗАО «Аксост». Дата регистрации: октябрь 2007 г.;
9. MATLAB International Academic Edition Individual Лицензионное свидетельство ЗАО «СофтЛайнТрейд» от 1.12.2008;
10. Solid Works 2019. Подписка Solid Works CAMPUS Договор-оферта ЗАО «СофтЛайнТрейд» №Tr011283 от 27.02.2014;

11. Microsoft® Visual Studio® Pro 2015 льготный период активации;
12. Компас 17. Лицензия на право использования Учебного комплекта программного обеспечения: Компас 17 ц-17-0010717 бессрочно Лиц сертификат АСКОН;
13. Corel DRAW Graphics Suite X4 Education License ML Сертификат от Софтлайна 3066783 от 08.12.2008 бессрочно;
14. 3Ds Max 2020 Сертификат от Софтлайна бессрочно;
15. AutoCad 2020 Сертификат от Софтлайна бессрочно;
16. AutoCAD Mechanical 2020 Сертификат от Софтлайна бессрочно;
17. CorelDRAW Graphics Suite X4 Education License ML Сертификат от Софтлайна 3066783 от 08.12.2008 бессрочно;
18. Photoshop Extended CS3 Russian version Win Educ Сертификат от Софтлайна бессрочно CE0712353;
19. Комплекс 2014 SP5 Лицензия на право использования Учебного комплекта программного обеспечения: Ец-17-0010717 бессрочно Лиц сертификат АСКОН;
20. Ansys17. ANSYS Academic Multiphysics Campus Solution (10/100)-TECS договор №1675-Т/2015-СФО/4706/15 23 декабря 2015г. ЗАО <<КАДФЕМ Си-Ай-Эс>>;
21. VirtualBox. лицензии GPL v2;
22. 7 zip. лицензии GNU.

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

1. Консультант Плюс. Технология ПРОФ [Электронный ресурс]: справочная правовая система: версия 4000.00.15 : [установленные информационные банки: законодательство, судебная практика, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, технические нормы и правила]. Москва: ЗАО «Консультант Плюс», 1992 // Режим доступа: локальная сеть вуза.
2. Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM" и ЭБС IPRbooks.

3. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.
4. Ресурсы научной библиотеки СФУ <http://edu.sfu-kras.ru/>
- 5.

### **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)**

Учебный цех ГК «Медведь-Холдинг» для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа. Учебно-лабораторные макеты узлов и систем автомобилей. Специализированная мебель, доска меловая, проектор, экран, компьютер. 72 посадочных мест.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа. Учебно-лабораторные макеты. Компьютер, 16 столов, стулья. Подключение к сети Интернет (неограниченный доступ) и доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.