

## ОТЧЕТ

студента 3 курса ИИП Запускалова Виктора Игоревича  
по итогам программы академического обмена с Университетом им. Отто  
Фридриха (Бамберг, Германия)  
на период с 21.09.2009 по 31.03.2010

### Учебная деятельность

Мною были изучены следующие дисциплины в рамках программы академического обмена с Университетом им. Отто Фридриха г. Бамберг: Customer Management (Потребительский менеджмент), International Marketing (международный маркетинг), Financial Innovations (Финансовые инновации), Business English 1: Business Environment (Бизнес английский 1: Бизнес среда), Business English 5: International Management (Бизнес английский 5: Международный менеджмент), English for Erasmus students advanced (Английский для Эрасмус-студентов, продвинутый уровень).

*Customer Management* – лекционный курс, форма контроля - экзамен. После изучения дисциплины были получены знания об управлении качеством, способах привлечения потребителей производимых товаров и услуг, CRM (Customer Relationship Management) и изучены CRM Systems. В рамках дисциплины студенты были разделены на группы, и была проведена групповая работа. Моей группой был изучен Customer Interaction Center (CIC – центр взаимодействий с потребителями), как он работает, какие у него функции и составляющие, плюсы и минусы. CIC включает в себя телефонный центр, сайты с электронной почтой и контакты, по которым потребитель может получить консультации экспертов 24 часа в сутки, оставить жалобы или какие-либо отзывы и благодарность. CIC помогает всегда быть на связи с потребителями и отражает их мнения и пожелания, что делает компанию более привлекательной и конкурентоспособной. Защиты групповой работы проводилась в форме презентации.

*International Marketing* - лекционный курс, форма контроля - экзамен. После изучения дисциплины были получены знания о видах рынков, процедура выбора рынка компаниями, способах завоевания компаниями новых рынков, разобраны стратегии международных компаний. В рамках дисциплины студенты были разделены на группы и проведена групповая работа. Моей группой была изучена маркетинговая стратегия компании “Burger King” – главного конкурента MacDonald’s на рынке быстрого питания. Защиты групповой работы проводилась в форме презентации.

*Financial Innovations* - лекционный курс с практическими занятиями для лучшего усвоения лекционного материала, форма контроля - экзамен. В рамках дисциплины были изучены различные виды контрактов на торговых биржах, биржевые индексы, стратегии, модели и анализ биржевых рынков.

*Business English 1: Business Environment* – лекционно-практические занятия, где теоретические знания получаются самостоятельно вне учебного времени, а на занятии происходит опрос и обсуждение полученных знаний. Для получения теоретических знаний использовались раздаточный материал, который выдавался на занятиях, библиотека и интернет. В конце курса сдается экзамен. На занятиях разбирались основы экономики, роль государства в экономике, примеры крупнейших мировых компаний, безработица в мире и отдельно взятых странах, а также известнейшие экономисты 20-ого века.

*Business English 5: International Management* - лекционно-практические занятия, где теоретические знания получаются самостоятельно вне учебного времени, а на занятии происходит опрос и обсуждение полученных знаний. Для получения теоретических знаний использовались раздаточный материал, который выдавался на занятиях, библиотека и интернет. В конце курса сдается экзамен. На занятиях разбирались особенности менеджмента различных стран, большое внимание уделялось менеджменту в азиатских странах.

*English for Erasmus students advanced* – дополнительный предмет для студентов, участвующих в программе академического обмена. В рамках предмета были изучены

основы искусства презентации и деловая переписка по электронной почте. Для закрепления знаний были проделаны индивидуальные работы по презентациям на 3-5 минут – я рассказывал о ночной жизни города Томска, и на 10-15 минут – «Дубай – город самых захватывающих проектов мира», а также обмен деловыми письмами с преподавателем на различные темы.

По учебной деятельности основными различиями между немецким вузом и ТПУ были возможность составлять собственное расписание и выбирать интересующие тебя предметы, а также упрощенный доступ к информации, так как в немецком вузе все лекции и дополнительная информация выкладывалась на сервер каждого предмета. Также в немецком вузе улучшены взаимоотношения студентов и преподавателей, так как преподаватель может оставлять пожелания и сообщения с различными заданиями и дополнительной информацией как для всех, так и для каждого студента по отдельности. В целом качество образования находится примерно на одном уровне.

Предложения по улучшению учебной работы в ТПУ: внедрить большее количество лекций по различным международным предметам (маркетинг, менеджмент, финансы и т.д.), проводимых на английском языке; внедрить новые тестовые экзамены (по типу ЕГЭ), охватывающие больший объем полученных знаний по сдаваемому предмету и исключая личностный фактор (отношение преподавателя к студенту) и фактор везения (счастливый, легкий и хорошо подготовленный билет), что повысит качество усвоения материала; предметы, связанные с бизнесом, должны вести преподаватели, имеющие личный бизнес или большой опыт работы в той или иной сфере бизнеса; уменьшить количество общеобразовательных предметов, но увеличить количество предметов по специальности; обучить преподавателей использовать новые технологии презентации; студент должен получать все лекции в электронном виде, чтобы избежать «диктантов» на лекциях и ничего не упустить (также студенту будет проще оставлять заметки в своих распечатанных лекциях или лекциях в электронном виде при наличии ноутбуков или КПК).

### **Внеучебная деятельность**

Качество проживания в общежитии на ул. Песталотци 9 неудовлетворительное и не соответствует санитарным нормам. Зимой из-за разницы температур на улице и в доме, влажности, нарушенной технологии строительства и некачественных материалов на стенах в комнатах обильно образовывалась плесень, с которой приходилось постоянно бороться самим. Позже был найден пункт про плесень в договоре с общежитием, который они требовали подписать немедленно по прибытию в г. Бамберг, чтобы студентам можно было получить прописку и продлить визу, поэтому жаловаться было бессмысленно. Батареи в комнатах нагревались только при низких температурах, поэтому приходилось открывать окна, чтобы батареи заработали на полную мощность. Также эти батареи издавали громкие щелчки и потрескивания, что мешало здоровому сну, что очень важно для студента. При сдаче комнаты заведующий общежитием требовал приобрести за счет студента специальное средство для дезинфекции туалетной комнаты, что не было прописано в договоре. Теоретически смена общежития была возможна, но практически оказывалось очень проблематично. Чтобы сменить общежитие с меня требовали найти себе замену или платить цену за проживание, пока не появится желающий заехать в эту комнату. Следовательно, если бы я переехал из своего общежития в другое место, то я бы платил за новое место и за пустующую комнату в старом общежитии. Уведомлять международный офис, который должен был защищать наши интересы, об этом смысла не было, так как именно они предоставляли мне на подписание договор с моим и общежитием и прекрасно знали все «подводные камни». На устные жалобы других студентов, которые имели возможность снимать квартиру, они получали ответ: « Как это вы не хотите жить в нашем прекрасном общежитии?! Даже если вы съедите, вам всё равно придется платить, пока вы не найдете себе замену, но мы в этом вам помогать не будем». Стоит отметить, что такие проблемы возникали только с этим общежитием. С остальными, например, с общежитием «Collegium Oekumenikum», таких проблем не наблюдалось.

Порадовала организация внеучебной деятельности. Студентам предлагалось достаточное количество экскурсий и мероприятий, на которых можно было познакомиться с историей и обычаями Германии и посмотреть различные достопримечательности в разных городах. Все было хорошо организовано.

В ТПУ нужно организовывать поездки для иностранных студентов в другие города, проводить экскурсии и знакомить с местными обычаями. Устраивать мероприятия в развлекательных учреждениях, где иностранные студенты могут расслабиться, лучше познакомиться друг с другом и с местными студентами.

### **Отчет по выполнению задания на командировку**

На командировку было получено индивидуальное задание:

1. Подписать в принимающем университете и отправить в ТПУ Learning Agreement в течение месяца со дня отъезда.
2. Выполнить индивидуальную программу обучения в принимающем университете в соответствии с подписанным Learning Agreement.
3. Представить и защитить на кафедре отчет по итогам академического обмена.
4. Подписать акт приемки-сдачи работ по вышеуказанному договору в течение двух недель со дня возвращения.\*
5. Ознакомиться и проанализировать основы ведения маркетинговой деятельности предприятий г. Бамберга.\*\*
6. Ознакомиться с принципами и методами рекламных кампаний Германии.
7. Изучить применение методов рекламы в г. Бамберг. Подготовить и передать на кафедру отчет (не менее 3-х стр.) по теме «Рекламные кампании основных предприятий г. Мюнхен».
8. Подготовить и провести презентацию о программе академического обмена с Otto-Friedrich-Universität для студентов ИИП.

После приезда в Германию в течение двух недель были подписаны все необходимые документы в том числе Learning Agreement, который затем был отправлен в ТПУ. Была выполнена индивидуальная программа обучения в принимающем университете в соответствии с подписанным Learning Agreement. По приезде был предоставлен отчет по итогам академического обмена, и произошла защита на кафедре. Подписан акт приемки-сдачи работ по вышеуказанному договору в течение двух недель со дня возвращения.

Во время пребывания в Германии были проанализированы основы ведения маркетинговой деятельности предприятий г. Бамберг, принципы и методы рекламных кампаний Германии, изучены применения методов рекламы в г. Бамберг, подготовлен отчет (не менее 3-х стр.) по теме «Рекламные кампании основных предприятий г. Мюнхен». Для проведения этой работы были посещены выставочные центры и музеи компаний BMW, Mercedes, Audi, Porsche, Volkswagen, а также проведена работа по ознакомлению с принципами работы и маркетинга крупнейшей немецкой компании Siemens. По приезде была проведена презентация об опыте участия в программе академического обмена перед студентами ТПУ и других международных вузов.

### **Общий вывод**

Во время обучения в Германии был получен важный жизненный опыт, улучшены знания английского и немецкого языков, получены важные сведения о CRM, которые будут использованы при написании дипломной работы и в профессиональной деятельности.