|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Аннотация** | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Рабочей программы дисциплины** | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Кафедра креативного управления и гуманитарных наук | | | |  |  |
| Дисциплина | | Организация клиентурных отношений и исследование лояльности потребителей | |  |  |
| Направление подготовки | | 38.03.02 Менеджмент | |  |  |
| Профиль | | Креативное управление в клиентоориентированных организациях | |  |  |
| Объем дисциплины | | 4 з.е | |  |  |
| Формы промежуточной аттестации | | Экзамен | |  |  |
| **Краткое** **содержание** **дисциплины** | | | | | |
|  |  | | | |  |
|  |
| Тема | Наименование темы | | | |  |
| Тема 1. | Организация клиентурных отношений в клиентооринтированных организациях. Теоретические основы управления лояльностью потребителей | | | |  |
| Тема 2. | Осуществления сбора, обобщения, систематизации и анализа требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий для улучшения клиентурных отношений | | | |  |
| Тема 3. | Программы лояльности. Ценность лояльного клиента с экономической точки зрения | | | |  |
| Тема 4. | Инновационные программы лояльности потребителей услуг в клиентоориентированных организациях | | | |  |
| Тема 5. | Организации системы фирменного послепродажного обслуживания выпускаемой продукции, в том числе в местах нахождения потребителей. | | | |  |
| Тема 6. | Сбор данных и тестирование полученной информации по исследованию лояльности потребителей  услуг с учетом межкультурного разнообразия менталитета клиентов в социально- историческом, этическом аспектах | | | |  |
| Тема 7. | Программы лояльности, предлагающие накопительную систему скидок. Программы лояльности с предоставлением моментальной скидки | | | |  |
| Тема 8. | Программы лояльности, использующие баллы | | | |  |
| Тема 9. | Правила социального взаимодействия и реализации роли продавца в клиентурных отношениях. Осуществление деловой коммуникаций с клиентами в устной и письменной формах на государственном языке РФ | | | |  |
| Тема 10. | Обеспечении лояльности клиентов за счет соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Список** **литературы** | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
| **Основная литература:** | | | | | |
| 1. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 174 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1007976 | | | | | |
|

|  |
| --- |
| 2. Меликян О.М. Поведение потребителей [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 278 с. – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1093455 |
| 3. Курилова Е. В., Ивлиева Е. А., Чикурова Т. Ю. Технологии управления сервисной деятельностью [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Екатеринбург: Издательство УрГЭУ, 2018. - 176 – Режим доступа: http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/18/p491108.pdf |
|  |
| **Дополнительная литература:** |
| 1. Российский государственный гуманитарный университет РГГУ Маркетинг в отраслях и сферах деятельности [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 433 с. – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1091105 |
|
| 2. Голова А.Г. Управление продажами [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: Издательско- торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 278 с. – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1093501 |
| 3. Белорусский государственный университет Управление продажами [Электронный ресурс]:Учебно-методическая литература. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2018. - 492 с. – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1092999 |
|  |
| **Перечень** **информационных** **технологий,** **включая** **перечень** **лицензионного** **программного** **обеспечения** **и** **информационных** **справочных** **систем,**  **онлайн** **курсов,** **используемых** **при** **осуществлении** **образовательного** **процесса** **по** **дисциплине** |
|  |
| **Перечень лицензионного программного обеспечения:** |
|  |
| Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока. |
| Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023. |
| Microsoft Office 2016.Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии 30.09.2023. |
| Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока. |
| МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока. |
|  |
| **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-** **телекоммуникационной сети «Интернет»:** |
| Справочно-правовая система Консультант +. Срок действия лицензии до 31.12.2023 |
| Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока |
|  |
| Аннотацию подготовил: Стожко Д.К. |

.