|  |  |
| --- | --- |
|  **Аннотация** |  |
|  **Рабочей программы дисциплины** |  |
|  |  |  |  |
| Кафедра управления качеством и экспертизы товаров и услуг  |
| Дисциплина  | Коммуникационные технологии согласования требований потребителей  |
| Направление подготовки  | 27.03.02 Управление качеством  |
| Профиль  | Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг  |
| Объем дисциплины  | 5 з.е  |
| Формы промежуточной аттестации  |  Экзамен |
| **Краткое** **содержание** **дисциплины**   |
|  Тема |  Наименование темы |
|  Тема 1. |  Сущность коммуникационного процесса для определения и согласования требований потребителей. |
|  Тема 2. |  Методы определения требований потребителей к продукции (услугам). |
|  Тема 3. |  Поведение потребителя и коммуникационные технологии. |
|  Тема 4. |  Структура комплекса интегрированных коммуникаций для определения и согласования требований потребителей к продукции (услугам). |
|  Тема 5. |  Связи с общественностью (паблик рилейшнз) как технология комплексной оценки потребительского мнения. |
|  Тема 6. |  Коммуникации на основе выставок и ярмарок для выявления и согласования требований потребителей. |
|  Тема 7. |  Стимулирование сбыта. Интернет промоушн. Формирование лояльности потребителей средствами брендинга. |
|  Тема 8. |  Основы бренд-планирования и составления технической документации для обеспечения требований потребителей к продукции (услугам). |
|  |  |  |  |
| **Список** **литературы**   |
|  |  |  |  |
|  **Основная литература:** |
|  1. Коротков А. В. Маркетинговые исследования [Электронный ресурс]:Учебник для бакалавров. - Москва: Юрайт, 2019. - 595 – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/425254 |
|  2. Морозов Ю. В., Гришина В.Т. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2018. - 448 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/415400 |
|  3. Алексунин В.А., Дубаневич Е.В. Маркетинговые коммуникации [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2018. - 196 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/511986 |
|  4. Кузьмина О.Г., Посухова О.Ю. Интегрированные маркетинговые коммуникации: теория и практика рекламы [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: Издательский Центр РИО�, 2018. - 187 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/953324 |

|  |
| --- |
|  5. Скоробогатых И. И., Сидорчук Р. Р. Маркетинг: создание и донесение потребительской ценности [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 589 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1003504 |
|  6. Шарков Ф.И., Силкин В.В. Коммуникология: теория и практика массовой информации [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 160 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1091132 |
|  7. Меликян О.М. Поведение потребителей [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 278 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1093455 |
|  8. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 488 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1093511 |
|  9. Шарков Ф.И. Интегрированные коммуникации: реклама, паблик рилейшнз, брендинг [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 322 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1093531 |
|  **Дополнительная литература:** |
|  1. Васин С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход [Электронный ресурс]:Учебник Для бакалавриата и магистратуры. - Москва: Юрайт, 2019. - 404 – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/425062 |
|  2. Гончарова Л.М. Взаимодействие рекламодателя и адресата в рекламной коммуникации туристской сферы [Электронный ресурс]:. - Калининград: Аксиос, 2010. - 6 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/364788 |
|  3. Шарков Ф.И. Интегрированные коммуникации: правовое регулирование в рекламе, связях с общественностью и журналистике [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: Издательско- торговая корпорация "Дашков и К", 2016. - 336 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/414955 |
|  4. Шарков Ф.И. Интерактивные электронные коммуникации (возникновение “Четвертой волны”) [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2017. - 260 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/415250 |
|  5. Тавокин Е. П. Качество информации и эффективность массовой коммуникации [Электронный ресурс]:. - Москва: Издательство "Проспект", 2004. - 6 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/443854 |
|  6. Магомедов Ш.Ш., Беспалова Г.Е. Управление качеством продукции [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 334 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1093433 |
|  7. Шарков Ф.И., Бузин В.Н. Интегрированные коммуникации: Массовые коммуникации и медиапланирование [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2018. - 486 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1093675 |
|  |
| **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:** |
|  |
| Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.  |
| Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.  |
| Microsoft Office 2016.Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии 30.09.2023.  |
| 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 +. Договор № 163/223-У/2020 от 14.12.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2021    |
| Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока   |
| Аннотацию подготовил: Рудницкая В.В.  |