|  |  |
| --- | --- |
|  **Аннотация** |  |
|  **Рабочей программы дисциплины** |  |
|  |  |  |  |
| Кафедра креативного управления и гуманитарных наук  |
| Дисциплина  | Стратегическое управление взаимоотношениями с клиентами  |
| Направление подготовки  | 38.03.02 Менеджмент  |
| Профиль  | Креативное управление в клиентоориентированных организациях  |
| Объем дисциплины  | 5 з.е  |
| Формы промежуточной аттестации  |  Зачет |
| **Краткое** **содержание** **дисциплины**   |
|  Тема |  Наименование темы |
|  Тема 1. |  Теоретические аспекты клиентоориентированного подхода. Определение термина CRM. Сущность и принципы концепции CRM. |
|  Тема 2. |  Классификация и функции, типы CRM. Основные компоненты систем CRM. Источники эффективности CRM. |
|  Тема 3. |  Архитектура, состояние рынка и особенности проектов по внедрению систем управления взаимоотношениями с клиентами. |
|  Тема 4. |  Внедрение систем управления взаимоотношениями с клиентами. Обоснование и аргументирование своих позиций в устных и письменных деловых взаимоотношениях с клиентами. |
|  Тема 5. |  Процесс разработки стратегии CRM. Эволюция методов удержания клиентов. |
|  Тема 6. |  Использование современных информационно-аналитических систем и телекоммуникационных технологий для эффективного управления взаимоотношениями с клиентами. |
|  Тема 7. |  Проблемы автоматизации клиентского взаимодействия в клиентоориентированных организациях. Осуществление взаимодействия с потребителями продукции организации с использованием традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей. |
|  Тема 8. |  Стратегические требования к подразделениям, осуществляющим взаимодействие с клиентами. Расчет доходности/ценности клиентов. |
|  Тема 9. |  Принципы сегментации клиентов. Формирование целевых групп клиентов. Сегментирование клиентов по реакции на маркетинговые предложения и по стратегии приобретения. |
|  Тема 10. |  Управление маркетинговыми кампаниями в CRM-системах. Ответственные управленческие решения в условиях различных мнений и в рамках своей профессиональной компетенции. |
|  Тема 11. |  Контроль функций менеджеров по продажам. Автоматизация продаж и мобильные решения CRM. |

|  |  |
| --- | --- |
|  Тема 12. |  Аналитические возможности CRM. Разработка и обоснование предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами. |
| **Список** **литературы**   |
|  |  |
|  **Основная литература:** |
|  1. Литвак Б. Г. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]:Учебник для бакалавров. - Москва: Юрайт, 2019. - 507 – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/425854 |
|  2. Ларионов И.К. Стратегическое управление [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 234 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1091824 |
|  **Дополнительная литература:** |
|  1. Хейг П. Управленческие концепции и бизнес-модели: полное руководство [Электронный ресурс]:Практическое пособие. - Москва: ООО "Альпина Паблишер", 2019. - 370 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1078477 |
|  2. Горбатов С., Лэйн А. Обратная связь в бизнесе: честный диалог с клиентами и сотрудниками [Электронный ресурс]:Научно-популярная литература. - Москва: ООО "Альпина Паблишер", 2020. - 344 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1221814 |
|  |  |
| **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.  |
| МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.  |
| Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.  |
|  **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»:** |
| Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока   |
| Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 163/223-У/2020 от 14.12.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2021    |
| Аннотацию подготовил: Стожко Д.К.  |