|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Аннотация** | | |  |
| **Рабочей программы дисциплины** | | |  |
|  |  |  |  |
| Кафедра управления качеством и экспертизы товаров и услуг | | | |
| Дисциплина | | Проектирование коммуникационных взаимоотношений с потребителями | |
| 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. | Коммуникационный процесс как фактор взаимоотношений с потребителями. | | |
| Тема 2. | Инструменты и технологии коммуникаций для определения и согласования требований потребителей к продукции (услугам). | | |
| Тема 3. | Анализ восприятия и методы определения требований потребителей к продукции (услугам). | | |
| Тема 4. | Применение методов определения требований потребителей к продукции (услугам). | | |
| Тема 5. | Связи с общественностью (паблик рилейшнз) для обеспечения требований потребителей. | | |
| Тема 6. | Коммуникации на основе выставок и ярмарок для установления обратной связи с потребителями. | | |
| Тема 7. | Брендинг для формирования лояльности потребителей. | | |
| Тема 8. | Составление технического задания для формирования бренд-плана предприятия. | | |
|  |  |  |  |
| **Список** **литературы** | | | |
|  |  |  |  |
| **Основная 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. 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 | | | |
| 3. Басовский Л.Е., Протасьев В. Б. Управление качеством [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 231 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1043110 | | | |
| 4. 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 | | | |
| 5. 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 | | | |

|  |
| --- |
| 6. 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 |
| 7. 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 |
| **Дополнительная литература:** |
| 1. 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 |
| 2. Красюк И.Н., Парамонова Т.Н. Маркетинговые коммуникации [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 272 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/920502 |
| 3. Христофоров А.В., Христофорова И.В. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг:специфика применения и инновационные подходы [Электронный ресурс]:Монография. - Москва: Издательский Центр РИО�, 2020. - 160 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1047091 |
| 4. Абаев А.Л., Алексунин В.А. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 433 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1091105 |
| 5. 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 |
| 6. Зекунов А. Г., Иванов В. Н. Управление качеством [Электронный ресурс]:Учебник и практикум Для СПО. - Москва: Юрайт, 2021. - 475 – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/468296 |
| 7. Шевченко Д.А. Интегрированные коммуникации [Электронный ресурс]:Энциклопедия. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 298 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1428071 |
| 8. Хуссейн И. Д. Цифровые маркетинговые коммуникации [Электронный ресурс]:Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 68 – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/497224 |
|  |
| **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. |