**АННОТАЦИЯ**

**Рабочей программы дисциплины**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Дисциплина*** | **Управление взаимоотношениями с потребителями** | |
| ***Направление подготовки*** | 38.03.01 | Экономика |
| ***Направленность (профиль)*** | Экономика предприятий и организаций | |
| ***Объем дисциплины*** | 9 з.е. | |
| ***Формы промежуточной аттестации*** | Зачет, Экзамен  Курсовая работа | |
| ***Кафедра*** | *Экономики предприятий* | |
| ***Краткое содержание дисциплины*** | | |
| Тема 1. Методологические основы формирования системы управления  взаимоотношениями с потребителями фирмы | | |
| Тема 2. Маркетинговые исследования в управлении взаимоотношениями с потребителями | | |
| Тема 3. Товарная политика клиентоориентированной фирмы | | |
| Тема 4. Сбытовая политика клиентоориентированной фирмы | | |
| Тема 5. Политика взаимоотношений с поставщиками клиентоориентированной фирмы | | |
| Тема 6. Коммуникационная политика клиентоориентированной фирмы | | |
| Тема 7. Ценовая политика клиентоориентированной фирмы | | |
| Тема 8. Марочная политика клиентоориентированной фирмы | | |
| Тема 9. Управление клиентской лояльностью | | |
| Тема 10. Управление взаимоотношениями с внутренними клиентами фирмы | | |
| ***Список литературы*** | | |
| **Основная литература**   1. Грушенко, В. И. Эволюция восприятия маркетинга. Проектирование маркетинговой стратегии [Электронный ресурс] : учебно-практическое пособие : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 38.03.01 «Экономика», 38.03.02 «Менеджмент» (квалификация (степень) «бакалавр») / В. И. Грушенко. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 360 с. [*http://znanium.com/go.php?id=958467*](http://znanium.com/go.php?id=958467) 2. Данько, Т. П. Управление маркетингом [Электронный ресурс] : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / Т. П. Данько. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2018. - 521 с. [*http://www.biblio-online.ru/book/8854541A-5C2E-4707-8E94-69B11492EA79*](http://www.biblio-online.ru/book/8854541A-5C2E-4707-8E94-69B11492EA79) 3. Драганчук, Л. С. Поведение потребителей [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / Л. С. Драганчук. - Москва : ИНФРА-М, 2017. - 192 с. [*http://znanium.com/go.php?id=752504*](http://znanium.com/go.php?id=752504) 4. Экономика предприятий: инструментарий анализа [Текст] : учебное пособие / [Т. С. Орлова [и др.] ; под общ. ред. В. Ж. Дубровского, Т. С. Орловой ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. гос. экон. ун-т. - Екатеринбург : [Издательство УрГЭУ], 2017. - 281 с. [*http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/17/p489547.pdf*](http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/17/p489547.pdf) 50экз.   **Дополнительная литература**   1. Синяева, И. М. Маркетинг в предпринимательской деятельности [Электронный ресурс] : учебник для студентов экономических вузов, обучающихся по направлению "Экономика" / И. М. Синяева, С. В. Земляк, В. В. Синяев ; под ред. Л. П. Дашкова ; Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. - 5-е изд. - Москва : Дашков и К°, 2017. - 266 с. [*http://znanium.com/go.php?id=411383*](http://znanium.com/go.php?id=411383) 2. Ламбен, Ж.-Ж. Менеджмент, ориентированный на рынок [Текст] : учебник для слушателей, обучающихся по программе "Мастер делового администрирования" / Жан-Жак Ламбен, Рубен Чумпитас, Изабель Шулинг ; [пер. с англ. под ред. В. Б. Колчанова]. - 2-е изд. - Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2014. - 718 с. 15экз. 3. Удовлетворенность потребителя. Эмпирические исследования и практика измерения : монография / [под ред. О. К. Ойнер]. - Москва : ИНФРА-М, 2013. - 220 с. [*http://znanium.com/go.php?id=364966*](http://znanium.com/go.php?id=364966) 4. Титова, В. А. Управление поведением потребителей [Электронный ресурс] : учебник / В. А. Титова, Д. Л. Глебова, Т. В. Титова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2013. - 387 с. [*http://znanium.com/go.php?id=546042*](http://znanium.com/go.php?id=546042) | | |
| ***Перечень информационных технологий, включая перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем, онлайн курсов, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине*** | | |
| **Перечень лицензионное программное обеспечение:**  - Программы для ЭВМ «Лицензия на право установки и использования операционной системы общего назначения AstraLinuxCommonEdition ТУ 5011-001-88328866-2008 версии 2.12. Контракт на выполнение работ для нужд УРГЭУ № 35-У/2018 от «13» июня 2018 г.  - Программы для ЭВМ «Мой Офис Стандартный. Лицензия Корпоративная на пользователя для образовательных организаций, без ограничения срока действия. Контракт на выполнение работ для нужд УРГЭУ № 35-У/2018 от «13» июня 2018 г.  **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**  Общего доступа  - Справочная правовая система ГАРАНТ  - Справочная правовая система Консультант плюс | | |
| ***Перечень онлайн курсов*** | | |
| В данной дисциплине не реализуются | | |
| ***Перечень профессиональных стандартов*** | | |
| 08.018 Профессиональный стандарт «Специалист по управлению рисками», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 сентября 2015 г. № 591н  08.037 Профессиональный стандарт "Бизнес-аналитик", утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 25 сентября 2018 г. N 592н | | |

Аннотацию подготовил Т.И.Арбенина

Заведующий кафедрой

экономики предприятий \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Г.Мокроносов

**Перечень тем курсовых работ**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Дисциплина*** | **Управление взаимоотношениями с потребителями** |
| ***Направление подготовки*** | 38.03.01 Экономика |
| ***Направленность (профиль)*** | Экономика предприятий и организаций |
| ***Кафедра*** | *экономики предприятий* |
| ***Темы курсовых работ*** | |
| 1 Формирование сервисной политики клиентоориентированной фирмы | |
| 2 Формирование политики ценообразования клиентоориентированной фирмы | |
| 3 Оценка эффективности рекламной деятельности клиентоориентированной фирмы | |
| 4 Формирование коммуникационной политики клиентоориентированной фирмы | |
| 5 Разработка рекламной кампании клиентоориентированной фирмы | |
| 6 Проектирование каналов сбыта продукции клиентоориентированной фирмы | |
| 7 Формирование сбытовой политики клиентоориентированной фирмы | |
| 8 Формирование ассортиментной политики клиентоориентированной фирмы | |
| 9 Разработка стратегии обновления продукции (услуг) клиентоориентированной фирмы | |
| 10 Маркетинговые исследования при разработке нового товара клиентоориентированной фирмы | |
| 11 Разработка программы внедрения системы электронных CRM в компании | |
| 12 Маркетинговое обеспечение формирования производственной программы клиентоориентированной фирмы | |
| 13 Управление эффективностью сбытовой деятельности клиентоориентированной фирмы | |
| 14 Маркетинговые исследования в бизнес-плане клиентоориентированной фирмы | |
| 15 Управление конкурентоспособностью товара (продукта или услуги) клиентоориентированной фирмы | |
| 16 Исследование поведения покупателя при покупке товара | |
| 17 Управление разработкой нового товара и стратегии его продвижения на рынке | |
| 18 Мониторинг взаимоотношений фирмы с потребителями (поставщиками и т.д.) | |
| 19 Формирование имиджа клиентоориентированной фирмы | |
| 20 Управление конкурентоспособностью клиентоориентированной фирмы | |
| 21 Организация прямого маркетинга клиентоориентированной фирмы | |
| 22 Разработка марочной политики предприятия | |
| 23 Разработка концепции и тестирование упаковки товара клиентоориентированной фирмы | |
| 24 Информационное обеспечение маркетинговой деятельности клиентоориентированной фирмы | |
| 25Оценка удовлетворенности клиентов в системе менеджмента качества предприятия | |
| 26Профессиональное обучение персонала клиентоориентированной фирмы | |
| 27 Кадровое обеспечение маркетинговой деятельности клиентоориентированной фирмы | |
| 28 Использование Интернет-технологии в при работе с клиентами предприятия | |
| 29 Мотивация персонала клиентоориентированной фирмы | |
| 30 Разработка программ социального маркетинга в компании | |
| 31 Формирование комплекса маркетинга услуг | |
| 32 Формирование программ электронной коммерции | |
| 33 Обоснование стратегии сегментирования рынка клиентоориентированной фирмы | |
| 34 Рыночное тестирование товара клиентоориентированной фирмы | |
| 35Управление по «точкам контакта» клиентоориентированной фирмы | |

Аннотацию подготовил Т.И.Арбенина

Заведующий кафедрой

экономики предприятий \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Г.Мокроносов