|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Аннотация** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Рабочей программы дисциплины** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Кафедра креативного управления и гуманитарных наук  |  |  |
| Дисциплина  | Креативные технологии формирования и продвижения сервисного продукта в клиентоориентированных организациях  |  |  |
| Направление подготовки  | 38.03.02 Менеджмент  |  |  |
| Профиль  | Креативное управление в клиентоориентированных организациях  |  |  |
| Объем дисциплины  | 6 з.е  |  |  |
| Формы промежуточной аттестации  | Экзамен, Курсовая работа |  |  |
| **Краткое** **содержание** **дисциплины**   |
|  |  |  |
|  |
| Тема | Наименование темы |  |
| Тема 1. | Свойства услуги как предмета продажи. Процессный подход к организации продажи |  |
| Тема 2. | Изучение видов продаж. Рассмотрение особенностей продаж В2В и В2С (бизнес длябизнеса, бизнес для клиента) |  |
| Тема 3. | Изучение техник продаж, моделей продаж: «лестница», «сложные продажи», СПИН(ситуация, проблема, извлечение, направление), «воронка продаж». |  |
| Тема 4. | Изучение креативного управления аттрактивностью и конкурентоспособностьюсервисного продукта. Рассмотрение каналоов продвижения услуг (сервисногопродукта) |  |
| Тема 5. | Подробно рассматриваются креативные технологии продвижения в маркетинге.Изучается модель «маркетинг-микс» в технологиях продвижения услуг. |  |
| Тема 6. | Изучаются правила соотношения главного и второстепенного, при решениипоставленные задач в рамках продвижения сервисного продукта. Рассматриваетсякастомизация сервисного продукта, а также программы лояльности клиентов,партнеров, персонала при продаже и продвижении сервисного продукта. |  |
| Тема 7. | Изучаются теоретические основы психологии продаж и система развития навыковуспешных продаж. Рассматриваются технологии влияния на поведениепотребителей: креативный подход. |  |
| Тема 8. | Изучение отличий практики консультации клиента и продажи сервисного продукта.Рассмотрение правил построения отношения с окружающими людьми, с коллегамипри продвижении сервисного продукта. |  |
| Тема 9. | Изучение особенностей организации выставок, ярмарок, выставок-продаж и другихмероприятий по продвижению продукции, в том числе с использованием интернет-рекламы, в части своих полномочий. |  |
| Тема 10. | Анализ информации о рыночном спросе на продукцию, выпускаемую организацией иполитики конкурентов по послепродажному обслуживанию. |  |
| Тема 11. | Мониторинг рынка своей продукции, проведение сравнительного анализа качествапостпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов и разработкамероприятий (при необходимости) по доведению качества до требуемого уровня |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тема 12. | Организация корпоративного обучения креативным техникам продаж. Современныеинформационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии дляэффективного, и креативного продвижения сервисного продукта. |  |
|  |  |  |
| **Список** **литературы**   |
|  |  |  |
| **Основная литература:** |
|  1. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]:Учебноепособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 174 – Режим доступа:https://znanium.com/catalog/product/1007976 |
|
|  2. Земляк С.В., Гусарова О.М. Управление продажами [Электронный ресурс]:Учебник. -Москва: Вузовский учебник, 2019. - 300 – Режим доступа:https://znanium.com/catalog/product/1019525 |
|  3. Российский государственный гуманитарный университет РГГУ Маркетинг в отраслях исферах деятельности [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация"Дашков и К", 2020. - 433 с. – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1091105 |
|  |  |  |
| **Дополнительная литература:** |
|  1. Джоббер Д., Ланкастер Д. Продажи и управление продажами [Электронный ресурс]:Учеб.пособие для вузов. - Москва: Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2017. - 622 с. – Режим доступа:https://znanium.com/catalog/product/1028609 |
|
|  2. Белорусский государственный университет Управление продажами [Электронныйресурс]:Учебно-методическая литература. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков иК", 2018. - 492 с. – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1092999 |
|  3. Азоев Г. Л., Алешникова В. И., Рыжикова Т. Н., Токарев Б. Е., Ольховников А. В.,Александрова И. Ю., Бутковская Г. В., Горинская И. В., Конкс В. Я., Азоев Г. Л. Маркетинг: освоениепрофессии:учебник для обучающихся по программам высшего образования направления подготовки38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр"). - Санкт-Петербург [и др.]: Питер,2018. - 543 |
|  4. Рыжикова Т.Н. Аналитический маркетинг: что должен знать маркетинговый аналитик[Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М",2022. - 288 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1853098 |
|  |  |  |
| **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.  |
| МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. 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.  |
|  |  |  |
| **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.  |

.