|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 для бизнеса, 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 конкурентоспособностью сервисного продукта. Рассмотрение каналоов продвижения услуг (сервисного продукта) | | | |  |
| 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 решении поставленные задач в рамках продвижения сервисного продукта. Рассматривается кастомизация 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 навыков успешных продаж. Рассматриваются технологии влияния на поведение потребителей: креативный подход. | | | |  |
| Тема 8. | Изучение отличий практики консультации клиента и продажи сервисного продукта. Рассмотрение правил построения отношения с окружающими людьми, с коллегами при продвижении сервисного продукта. | | | |  |
| Тема 9. | Изучение особенностей организации выставок, ярмарок, выставок-продаж и других мероприятий 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 и политики конкурентов по послепродажному обслуживанию. | | | |  |
| Тема 11. | Мониторинг рынка своей продукции, проведение сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов и разработка мероприятий (при необходимости) по доведению качества до требуемого уровня | | | |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тема 12. | Организация корпоративного обучения креативным техникам продаж. Современные информационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии для эффективного, и креативного продвижения сервисного продукта. |  |
|  |  |  |
| **Список** **литературы** | | |
|  |  |  |
| **Основная литература:** | | |
| 1. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - 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 и сферах 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 [Электронный ресурс]:Учебно-методическая литература. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 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: освоение профессии:учебник для обучающихся по программам высшего образования направления подготовки 38.03.02 "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. |

.