|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Аннотация** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Рабочей программы дисциплины** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Кафедра креативного управления и гуманитарных наук  |  |  |
| Дисциплина  | Организация клиентурных отношений и исследование лояльности потребителей  |  |  |
| Направление подготовки  | 38.03.02 Менеджмент  |  |  |
| Профиль  | Креативное управление в клиентоориентированных организациях  |  |  |
| Объем дисциплины  | 4 з.е  |  |  |
| Формы промежуточной аттестации  | Экзамен |  |  |
| **Краткое** **содержание** **дисциплины**   |
|  |  |  |
|  |
| Тема | Наименование темы |  |
| Тема 1. | Организация клиентурных отношений в клиентооринтированных организациях.Теоретические основы управления лояльностью потребителей |  |
| Тема 2. | Осуществления сбора, обобщения, систематизации и анализа требованийпотребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованиеминформационных и телекоммуникационных технологий для улучшения клиентурныхотношений |  |
| Тема 3. | Программы лояльности. Ценность лояльного клиента с экономической точки зрения |  |
| Тема 4. | Инновационные программы лояльности потребителей услуг вклиентоориентированных организациях |  |
| Тема 5. | Организации системы фирменного послепродажного обслуживания выпускаемойпродукции, в том числе в местах нахождения потребителей. |  |
| Тема 6. | Сбор данных и тестирование полученной информации по исследованию лояльностипотребителейуслуг с учетом межкультурного разнообразия менталитета клиентов в социально-историческом, этическом аспектах |  |
| Тема 7. | Программы лояльности, предлагающие накопительную систему скидок. Программылояльности с предоставлением моментальной скидки |  |
| Тема 8. | Программы лояльности, использующие баллы |  |
| Тема 9. | Правила социального взаимодействия и реализации роли продавца в клиентурныхотношениях. Осуществление деловой коммуникаций с клиентами в устной иписьменной формах на государственном языке РФ |  |
| Тема 10. | Обеспечении лояльности клиентов за счет соблюдения деловой этики и культурыобщения с клиентами |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **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. Меликян О.М. Поведение потребителей [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва:Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 278 с. – Режим доступа:https://znanium.com/catalog/product/1093455 |
|  3. Курилова Е. В., Ивлиева Е. А., Чикурова Т. Ю. Технологии управления сервиснойдеятельностью [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Екатеринбург: Издательство УрГЭУ, 2018.- 176 – Режим доступа: http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/18/p491108.pdf |
|  |
| **Дополнительная литература:** |
|  1. 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 |
|
|  2. Голова А.Г. Управление продажами [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 278 с. – Режим доступа:https://znanium.com/catalog/product/1093501 |
|  3. 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 |
|  |
| **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.  |
| Libre Office. Лицензия GNU LGPL. 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.  |
|  |
| **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.  |

.