|  |  |
| --- | --- |
|  **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.  |