

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 09.04.2024 16:32:55
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c1d8858549a2538d740041

Аннотация рабочей программы дисциплины

«Управление отношениями с клиентами»

основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки

38.03.06 Торговое дело

Направленность: Управление процессами и проектирование в коммерческой деятельности

1. Цели изучения дисциплины - является приобретение знаний, навыков и способностей в области разработки стратегии управления взаимоотношениями компании с клиентами, формирования клиентоориентированной корпоративной культуры и использования CRM-систем, необходимых в профессиональной деятельности бакалавров по направлению подготовки «Торговое дело».

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Управление отношениями с клиентами» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплины «Маркетинг», «Маркетинговые исследования и поведение потребителей».

3. Результаты освоения дисциплины: формируемые компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине
ПКС-7 Способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия	ПКС-7.2 Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами	ПКС-7.2 (З.1) знает основные инструменты взаимодействия при коммуникации с потребителем
		ПКС-7.2 (У.1): умеет подбирать методы и инструменты анализа отраслевой и конкурентной среды, клиентской базы
		ПКС-7.2 (В.1): владеет способами организации процессов управления взаимоотношениями с потребителями

4. Общая трудоемкость дисциплины: составляет 3 зачетных единиц, 108 часа.

5. Форма промежуточной аттестации: очная форма обучения: зачет в 7 семестре.

Руководитель образовательной программы

А.А.Габудина

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 008E624DF98BC2E90078B97FC72BE94C3F
Владелец: Ефремова Вероника Васильевна
Действителен: с 11.08.2023 до 03.11.2024