

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.10.01 Управление взаимоотношениями с
клиентами (CRM): организация продаж
наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

38.03.06 ТОРГОВОЕ ДЕЛО

Направленность (профиль)

38.03.06.01 Коммерция

Форма обучения

очная

Год набора

2020

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили _____

_____ канд. экон. наук, Ст. преподаватель, Ананина Римма Фанавиевна

_____ должность, инициалы, фамилия

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью дисциплины является формирование навыков организации работы, сбора и анализа маркетинговой информации с помощью систем управления взаимоотношениями с клиентами

1.2 Задачи изучения дисциплины

К основным задачам изучения дисциплины "Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM): организация продаж" относятся:

- изучение сущности управления взаимоотношениями с клиентами;
- освоение методов и форм организации управления взаимоотношениями с клиентами;
- исследование методик управления взаимоотношениями с клиентами;
- формирование теоретических и практических навыков по использованию основных приемов управления взаимоотношениями с клиентами;

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
ОПК-4: способностью осуществлять сбор, хранение, обработку и оценку информации, необходимой для организации и управления профессиональной деятельностью (коммерческой, маркетинговой, рекламной, логистической, товароведной и (или) торгово-технологической); способностью применять основные методы и средства получения, хранения, переработки информации и работать с компьютером как со средством управления информацией	
ОПК-4: способностью осуществлять сбор, хранение, обработку и оценку информации, необходимой для организации и управления профессиональной деятельностью (коммерческой, маркетинговой, рекламной, логистической, товароведной и (или) торгово-технологической); способностью применять основные методы и средства получения, хранения, переработки информации и работать с компьютером как со средством управления информацией	способы осуществления сбора, хранения, обработки и оценки информации, необходимой для организации и управления профессиональной деятельностью (коммерческой, маркетинговой, рекламной, логистической, товароведной и (или) торгово-технологической); основы применения методов и средств получения, хранения, переработки информации, применяя компьютер в качестве средства управления информацией осуществлять сбор, хранение, обработку и оценку информации, необходимой для организации и управления профессиональной деятельностью (коммерческой, маркетинговой, рекламной, логистической, товароведной и (или) торгово-технологической); применять методы и средства получения, хранения, переработки информации, используя компьютер в качестве средства управления информацией методами прогнозирования на основе сбора и

	обработки информации, методами анализа маркетинговой информации и конъюнктуры товарного рынка
ПК-6: способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение	
ПК-6: способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение	способы выбора деловых партнеров, осуществления деловых переговоров, заключения договора и контроля их выполнения выбирать деловых партнеров, осуществлять деловые переговоры, заключать договоры и контролировать их выполнение методами отбора ценовых предложений, навыками управления деловыми переговорами, методами контроля исполнения обязательств по договорам
ПК-8: готовностью обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания	
ПК-8: готовностью обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания	потребности покупателей товаров, основы формирования спроса потребителей, методы маркетинговой коммуникации выявлять потребности покупателей товаров, использовать маркетинговую информацию и применять маркетинговую коммуникацию в профессиональной деятельности способами применения маркетинговой коммуникации в профессиональной деятельности

1.4 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется с применением ЭО и ДОТ

URL-адрес и название электронного обучающего курса: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=36702>.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. час)	е
		1
Контактная работа с преподавателем:	1 (36)	
занятия лекционного типа	0,5 (18)	
лабораторные работы	0,5 (18)	
Самостоятельная работа обучающихся:	2 (72)	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Нет	

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п		Модули, темы (разделы) дисциплины		Контактная работа, ак. час.							
				Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самостоятельная работа, ак. час.	
						Семинары и/или Практические занятия		Лабораторные работы и/или Практикумы			
				Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС
1. Тема 1. Теоретические основы организации продаж											
		1. Тема 1. Теоретические основы организации продаж		2							
		2. Тема 1. Теоретические основы организации продаж						2			
		3. Тема 1. Теоретические основы организации продаж								8	
2. Тема 2. Процесс разработки стратегии управления отношениями с клиентами											
		1. Тема 2. Процесс разработки стратегии управления отношениями с клиентами		4							
		2. Тема 2. Процесс разработки стратегии управления отношениями с клиентами						4			
		3. Тема 2. Процесс разработки стратегии управления отношениями с клиентами.								12	
3. Тема 3. Процесс многоканального взаимодействия. Омниканальный подход											
		1. Тема 3. Процесс многоканального взаимодействия. Омниканальный подход		4							

2. Тема 3. Процесс многоканального взаимодействия. Оmnikanальный подход					4			
3. Тема 4. Процесс многоканального взаимодействия. Оmnikanальный подход							20	
4. Тема 4. Практическое внедрение CRM в компании								
1. Тема 4. Практическое внедрение CRM в компании	8							
2. Тема 4. Практическое внедрение CRM в компании					8			
3. Тема 4. Практическое внедрение CRM в компании							32	
Всего	18				18		72	

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Печатные и электронные издания:

1. Земляк С. В., Гусарова О. М., Жильцов Д. А., Жильцова О. Н., Кондрашов В. М., Лапшова О. А., Никитас Д. В., Савченко Ю. Ю., Старцева Н. В., Степанова С. А., Шеломенцева М. В., Яшенкова Н. А. Управление продажами: Учебник(Москва: Вузовский учебник).
2. Куимов В. В., Сулова Ю. Ю., Щербенко Е. В., Владимирова О. Н., Янкина И. А., Ананьева Н. В., Батраева Э. А., Берг Т. И., Боровинский Д. В., Дягель О. Ю., Конева О. В., Рубан О. В., Нечушкина Е. А., Багузова Л. В., Смоленцева Л. Т., Куимов В. В. Организация коммерческой деятельности в инфраструктуре рынка: учебник(Москва: ИНФРА-М).
3. Арзуманова Л. Л., Болтинова О. В., Петрова И. В., Арзуманова Л. Л., Пауль А. Г., Рыбакова С. В. Цифровые технологии как инструмент финансового контроля: учебное пособие для магистратуры по направлению подготовки 40.04.01 Юриспруденция (квалификация (степень) "магистр")(Москва: НОРМА).
4. Куимов В. В. Организация и техника внешнеторговых операций: учебное пособие(Красноярск).
5. Земляк С. В., Гусарова О.М. Управление продажами: Учебник(Москва: Вузовский учебник).
6. Наумов В.Н. Рынки информационно-коммуникационных технологий и организация продаж: Учебник(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").

4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):

1. Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level(Microsoft® Windows® XP) Лицсертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный;
2. Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лицсертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный.

4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bik.sfu-kras.ru/>
2. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>
3. Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
4. Справочно-правовая система "Консультант плюс". - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

5 Фонд оценочных средств

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью, демонстрационным оборудованием и техническими средствами обучения (экран, проектор, доска учебная, ноутбук, АРМ студента).

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.