

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

Б1.В.ДВ.08.01 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 Торговое дело

Форма обучения

очная

Год набора

2022

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
ПК-12: Способен организовывать и осуществлять продажи, в том числе с помощью современных информационных технологий	
ПК-12.1: способен организовывать продажи, в том числе с помощью современных информационных технологий	способы организации продаж, в том числе с помощью современных информационных технологий организовывать продажи, в том числе с помощью современных информационных технологий методами организации продаж, информационных систем с применением современных технологий
ПК-12.2: способен осуществлять продажи, в том числе с помощью современных информационных технологий	способы осуществления продаж, в том числе с помощью современных информационных технологий осуществлять продажи, в том числе с помощью современных информационных технологий методами осуществления продаж, в том числе с помощью современных информационных технологий
ПК-16: Способен проводить исследования в информационно-коммуникационной сети "Интернет"	

ПК-16.2: способен проводить исследование и мониторинг пользователей в информационно-коммуникационной сети	способы проведения исследований и мониторинга пользователей в информационно-коммуникационной сети "Интернет" проводить исследования в информационно-коммуникационной сети "Интернет"
"Интернет"	методами сбора, обработки и хранения информации при проведении исследований в информационно-коммуникационной сети "Интернет"
ПК-4: Способен разрабатывать и обосновывать решения в части деятельности, относящейся к сфере торговли и услуг	
ПК-4.2: способен обосновывать решения с точки зрения достижения целевых показателей деятельности предприятий сферы торговли и услуг	способы обоснования решения с точки зрения достижения целевых показателей деятельности предприятий сферы торговли и услуг обосновывать решения с точки зрения достижения целевых показателей деятельности предприятий сферы торговли и услуг методами разработки управленческих решений в целях достижения ключевых показателей деятельности предприятий сферы торговли и услуг
ПК-7: Способен использовать современные информационные системы и интернет технологии в целях повышения эффективности продаж и деятельности предприятия	
ПК-7.1: способен применять современные информационные системы и интернет технологии для повышения эффективности продаж	способы применения современных информационных систем и интернет технологий для повышения эффективности продаж адаптировать к применению современные системы и интернет технологии для повышения эффективности продаж методами оптимизации современных информационных систем и интернет технологий в деятельности предприятий сферы торговли и услуг

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:	1 (36)	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Нет	

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

		Контактная работа, ак. час.							
№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	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 построения отношений с клиентами									
	1. Тема 1. Теоретические основы построения отношений с клиентами.	4							
	2. Тема 1. Теоретические основы построения отношений с клиентами					2			
	3. Тема 1. Теоретические основы построения отношений с клиентами							10	
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.							8	
3. Тема 3. Процесс многоканального взаимодействия. Омниканальный подход									

1. Тема 3. Процесс многоканального взаимодействия. Оmnikanальный подход	4							
2. Тема 3. Процесс многоканального взаимодействия. Оmnikanальный подход					4			
3. Тема 4. Процесс многоканального взаимодействия. Оmnikanальный подход							8	
4. Тема 4. Практическое внедрение CRM в компании								
1. Тема 4. Практическое внедрение CRM в компании	6							
2. Тема 4. Практическое внедрение CRM в компании					8			
3. Тема 4. Практическое внедрение CRM в компании							10	
Всего	18				18		36	

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Печатные и электронные издания:

1. 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).
2. Правила продажи отдельных видов товаров с последними изменениями (Ростов-на-Дону: Феникс).
3. Куимов В. В. Организация и техника внешнеторговых операций: учебное пособие(Красноярск).
4. 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).
5. Тыщенко А. И. (НЕ для продажи) Правовое обеспечение профессиональной деятельности: Учебник(Москва: Издательский Центр РИО□).
6. Земляк С. В., Гусарова О.М. Управление продажами: Учебник(Москва: Вузовский учебник).

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.