

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

Кафедра транспорта (Т_ФТ)

наименование кафедры

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий ОП ВО

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

Кафедра транспорта (Т_ФТ)

наименование кафедры

Воеводин Е.С.

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
МЕТОДЫ И СРЕДСТВА
УПРАВЛЕНИЯ ОТНОШЕНИЯМИ С
КЛИЕНТАМИ**

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.01 Методы и средства управления
отношениями с клиентами

Направление подготовки / 23.04.03 Эксплуатация транспортно-
специальность технологических машин и комплексов
магистерской программе 23 04 03 01

Направленность
(профиль)

Форма обучения

очная

Год набора

2020

Красноярск 2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе

230000 «ТЕХНИКА И ТЕХНОЛОГИИ НАЗЕМНОГО ТРАНСПОРТА»

Направление подготовки /специальность (профиль/специализация)

Направление 23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов магистерской программе 23.04.03.01

Автомобильный сервис

Программу
составили

канд техн наук, профессор, Катаргин В.Н.

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью дисциплины «Методы и средства управления отношениями с клиентами» является изучение магистрантами основ организации современных информационных технологий и их применение в маркетинге; рассмотрение основных принципов построения, внедрения и ведения автоматизированных информационных систем маркетинга, в частности CRM-систем, а также формирование у студентов знаний и умений, необходимых для успешного применения современных информационных технологий в сфере своей профессиональной деятельности на практике. В результате изучения дисциплины у студентов должны быть сформированы знания, умения по проблемам, имеющим одинаковое значение для всех видов транспортной отрасли. При этом обращается внимание на сущность термина «CRM-системы», выявление роли таких категорий как объект, субъект, цели управления, управленческие процессы и отношения, методы, критерии управления.

1.2 Задачи изучения дисциплины

В ходе достижения цели решаются следующие задачи:

- изучение основополагающих принципов организации современных автоматизированных информационных систем и технологий в маркетинге;
- рассмотрение вопросов связанных с основами управления с применением современных информационных технологий;
- получение навыков использования программных продуктов общего и специального назначения;
- выработка умения самостоятельного решения задач связанных с принятием решений в социально-экономических системах на основе изученных методов и приемов работы с информационными системами и технологиями.

В результате изучения дисциплины «Методы и средства управления отношениями с клиентами» особое внимание уделяется выполнению магистрантами самостоятельной работы для углубления профессиональной подготовки, развитию познавательных способностей, умению самостоятельного принятия решений в рыночных условиях.

Изучение дисциплины «Методы и средства управления отношениями с клиентами» имеет большое значение для подготовки магистрантов транспортной специальности в связи с необходимостью формирования профессионального облика, отвечающего современным требованиям.

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

ПК-24:готовностью организовать работу коллективов исполнителей ради достижения поставленных целей, принимать и реализовывать управленческие решения в условиях спектра мнений, определять порядок выполнения работ по эксплуатации, ремонту и сервисному обслуживанию транспортных и транспортно-технологических машин различного назначения и транспортного оборудования

ПК-26:готовностью использовать знание организационной структуры, методов управления и регулирования, используемых в отрасли критериев эффективности применительно к конкретным видам технической эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин различного назначения и транспортного оборудования, хранению, заправке, сервисному обслуживанию и ремонту транспортной техники

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Методы оценки эффективности процессов сервиса

Методы и средства управления отношениями с клиентами

Всеобщее управление качеством

Проектирование систем управления качеством автомобильного сервиса

Проектирование систем управления качеством автомобильного сервиса

Подготовка и сдача государственного экзамена

Преддипломная практика

1.5 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

2. Объем дисциплины (модуля)

| Вид учебной работы | Всего, зачетных единиц (акад.час) | Семестр |
|--|--|----------------|
| | | 3 |
| Общая трудоемкость дисциплины | 3 (108) | 3 (108) |
| Контактная работа с преподавателем: | 1 (36) | 1 (36) |
| занятия лекционного типа | | |
| занятия семинарского типа | | |
| в том числе: семинары | | |
| практические занятия | 1 (36) | 1 (36) |
| практикумы | | |
| лабораторные работы | | |
| другие виды контактной работы | | |
| в том числе: групповые консультации | | |
| индивидуальные консультации | | |
| иная внеаудиторная контактная работа: | | |
| групповые занятия | | |
| индивидуальные занятия | | |
| Самостоятельная работа обучающихся: | 2 (72) | 2 (72) |
| изучение теоретического курса (ТО) | | |
| расчетно-графические задания, задачи (РГЗ) | | |
| реферат, эссе (Р) | | |
| курсовое проектирование (КП) | Нет | Нет |
| курсовая работа (КР) | Нет | Нет |
| Промежуточная аттестация (Зачёт) | | |

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

| № п/п | Модули, темы (разделы) дисциплины | Занятия лекционного типа (акад. час) | Занятия семинарского типа | | Самостоятельная работа, (акад. час) | Формируемые компетенции |
|-------|--|--------------------------------------|---|--|-------------------------------------|-------------------------|
| | | | Семинары и/или Практические занятия (акад. час) | Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час) | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | Методы и средства управления отношениями с клиентами | 0 | 36 | 0 | 72 | ПК-24 ПК-26 |
| Всего | | 0 | 36 | 0 | 72 | |

3.2 Занятия лекционного типа

| № п/п | № раздела дисциплины | Наименование занятий | Объем в акад. часах | | |
|-------|----------------------|----------------------|---------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| | | | Всего | в том числе, в инновационной форме | в том числе, в электронной форме |
| Всего | | | | | |

3.3 Занятия семинарского типа

| № п/п | № раздела дисциплины | Наименование занятий | Объем в акад. часах | | |
|-------|----------------------|--|---------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| | | | Всего | в том числе, в инновационной форме | в том числе, в электронной форме |
| 1 | 1 | Место и роль CRM-систем | 2 | 0 | 0 |
| 2 | 1 | Эволюция отношений с клиентами | 4 | 0 | 0 |
| 3 | 1 | Размышления о взаимоотношениях с клиентами | 2 | 0 | 0 |
| 4 | 1 | Этапы укрепления доверия | 2 | 0 | 0 |
| 5 | 1 | Идентификация клиентов | 2 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|-------|---|--|----|---|---|
| 6 | 1 | Определение ценности клиента | 2 | 0 | 0 |
| 7 | 1 | Дифференциация клиентов по потребностям | 2 | 0 | 0 |
| 8 | 1 | Взаимодействие с клиентами: стратегия сотрудничества | 4 | 0 | 0 |
| 9 | 1 | Использование инструментов интерактивности | 2 | 0 | 0 |
| 10 | 1 | Приватность и обратная связь с клиентом | 2 | 0 | 0 |
| 11 | 1 | Использование массовой кастомизации | 2 | 0 | 0 |
| 12 | 1 | Измерение степени успеха инициатив | 2 | 0 | 0 |
| 13 | 1 | Разработка ориентированной на клиента стратегии | 2 | 0 | 0 |
| 14 | 1 | Реализация ориентированной на клиента стратегии | 4 | 0 | 0 |
| 15 | 1 | Взаимодействие с каналами поставок | 2 | 0 | 0 |
| Всего | | | 36 | 0 | 0 |

3.4 Лабораторные занятия

| № п/п | № раздела дисциплины | Наименование занятий | Объем в акад. часах | | |
|-------|----------------------|----------------------|---------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| | | | Всего | в том числе, в инновационной форме | в том числе, в электронной форме |
| Всего | | | | | |

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

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