

Аннотация к рабочей программы дисциплины
Б1.О.09 «Управление взаимодействиями в бизнес-среде»
(код и наименование дисциплины)

Объем трудоемкости: 3 зачетных единиц

Цель дисциплины: сформировать у обучающихся навыки применения инструментария управления взаимодействиями в бизнес-среде, основанных на использовании современных технологий.

Задачи дисциплины:

- овладение стратегиями, методам, инструментам и технологиям, которые использует бизнес для развития, удержания и привлечения клиентов;
- овладение представлением о том, как проекты в сфере управления взаимодействиями в бизнес-среде реализуются на практике в различных отраслях и типах предприятий;
- изучение основных концепций в области управления взаимодействиями с клиентами;
- выявление особенностей основных операционных и аналитических CRM-инструментов;
- ознакомление с основами разработки комплексных планов внедрения CRM для различных типов предприятий;
- понимание ключевых факторов успеха и рисков внедрения CRM.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «управление взаимодействиями в бизнес-среде» относится к обязательной части Блока 1 "Дисциплины (модули)" учебного плана 38.04.05 «Бизнес-информатика», магистерская программа «Моделирование и оптимизация бизнес-процессов».

Перечень предшествующих дисциплин, необходимых для ее изучения:

- архитектура предприятия (продвинутый уровень)
- системный анализ и методы принятия управленческих решений;

Перечень последующих дисциплин, для которых данная дисциплина является предшествующей в соответствии с учебным планом:

- документационное обеспечение управления;
- управление изменениями;
- производственная практика.

Требования к уровню освоения дисциплины

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора*	Результаты обучения по дисциплине
ОПК-4 Способен управлять взаимодействием с клиентами и партнерами в процессе решения задач профессиональной деятельности	
ИОПК-4.1. Применяет инструментарий управления взаимодействием с клиентами и партнерами в процессе решения задач профессиональной деятельности	Знает принципы, стандарты и методы управления взаимодействием с клиентами и персоналом. Знает инструменты организации договорных отношений и деловых переговоров в бизнес-среде.
	Умеет управлять процессами взаимодействия с клиентами и персоналом в организации. Умеет организовать договорные отношения и деловые переговоры в бизнес-среде.
	Определяет тенденции и перспективы в управлении взаимодействием с клиентами и персоналом в организации. Использует инструментарий составления отчетов о результатах договорных отношений и деловых переговоров в бизнес-среде.

Содержание дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины
Разделы (темы) дисциплины, изучаемые на 1 курсе (*очная форма обучения*)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа СРС
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Предпосылки возникновения и сущность управления взаимодействиями в бизнес-среде.	13	1	2	-	10
2	Сущность взаимодействий компании с различными клиентскими группами.	13	1	2	-	10
3	Процессы привлечения и удержания потребителя. Стратегии управления взаимодействиями.	14	1	3	-	10
4	Удовлетворенность и лояльность клиента: методы оценки. Формирование клиентского капитала.	14	1	3	-	10
5	Информационная среда управления взаимодействиями с клиентами. Программные обеспечения CRM.	27,8	1	3	-	23,8
6	Психология ведения переговоров и управления конфликтами в процессе управления взаимодействиями с клиентами и персоналом организации.	14	1	3	-	10
7	Организация и ведение договорных отношений в рамках управления взаимодействиями в бизнес-среде.	7	-	1	-	6
8	Методы мотивации персонала на эффективное взаимодействие в сфере ИТ-сервисов	6,2		1		5,2
<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>		108	6	18	-	83,8
Контроль самостоятельной работы (КСР)		83,8	-	-	-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	-	-	-	-
Контактная работа		24,2	-	-	-	-
Общая трудоемкость по дисциплине		108	6	18	-	83,8

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые на 1 курсе (*заочная форма обучения*)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа СРС
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Предпосылки возникновения и сущность управления взаимодействиями в бизнес-среде.	12	1	1	-	10
2	Сущность взаимодействий компании с различными клиентскими группами.	20	-	1	-	19
3	Процессы привлечения и удержания потребителя. Стратегии управления взаимодействиями.	12	1	1	-	10
4	Удовлетворенность и лояльность клиента: методы оценки. Формирование клиентского капитала.	12	1	1	-	10
5	Информационная среда управления взаимодействиями с клиентами. Программные обеспечения CRM.	24	-	1	-	23
6	Психология ведения переговоров и управления конфликтами в процессе управления взаимодействиями с клиентами и персоналом организации.	12	1	1	-	10
7	Организация и ведение договорных отношений в рамках управления взаимодействиями в бизнес-среде.	12	-	1	-	11
8	Методы мотивации персонала на эффективное взаимодействие в сфере ИТ-сервисов	4		1		3
<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>		108	4	8	-	92
Контроль самостоятельной работы (КСР)		92	-	-	-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	-	-	-	-
Контактная работа		12,2	-	-	-	-
Общая трудоемкость по дисциплине		108	4	8	-	92

Курсовые работы: не предусмотрена

Форма проведения аттестации по дисциплине: зачет

Автор Бутенко Д.Е.