

Аннотация к рабочей программы дисциплины
«Б1.В.20 Управление взаимоотношениями в бизнес-среде»

(код и наименование дисциплины)

Объем трудоемкости: 2 зачетных единиц

Цель дисциплины: сформировать у обучающихся комплекс теоретических знаний и практических навыков управления взаимоотношениями в бизнес-среде, основанных на использовании современных технологий.

Задачи дисциплины:

- понимание современных ключевых стратегических аспектов и инструментов в области управления взаимоотношениями в бизнес-среде;
- овладение представлением о том, как проекты в сфере управления взаимоотношениями в бизнес-среде реализуются на практике в различных отраслях и типах предприятий;
- изучение основных концепций в области управления взаимоотношениями 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 взаимоотношениями в бизнес среде» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 "Дисциплины (модули)" учебного плана.

Перечень предшествующих дисциплин, необходимых для ее изучения:

- маркетинг;
- поведение потребителей;

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

- 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
ПК-1 Способен управлять ресурсами информационных технологий при решении задач профессиональной деятельности	
ИПК-1.3. Обладает теоретической базой и навыками управления взаимоотношениями в бизнес-среде	Знает концепции, принципы, стандарты и методы управления взаимоотношениями с клиентами и персоналом. Знает организацию договорных отношений и деловых переговоров в бизнес-среде.
	Умеет анализировать процессы взаимоотношений с клиентами и персоналом. Умеет анализировать процессы организации договорных отношений и деловых переговоров в бизнес-среде.
	Способен управлять взаимоотношениями с клиентами и персоналом Способен управлять процессами организации договорных отношений и деловых переговоров в бизнес-среде.

Содержание дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 8 семестре (*очная форма обучения*)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Теоретические аспекты клиентоориентированного подхода	6	1	1	-	4
2.	Архитектура, состояние рынка и особенности проектов по внедрению систем управления взаимоотношениям и с клиентами	7	1	1	-	5
3.	Процесс разработки стратегии CRM	7	1	1	-	5
4.	Реализация функций маркетинга в CRM	7	1	1	-	5
5.	Поддержка процессов продаж в CRM-системах	7	1	1	-	5
6.	Аналитические возможности CRM	7	1	1	-	5
7.	Психология ведения переговоров и управления конфликтами в процессе управления взаимоотношениями с клиентами и персоналом организации.	9	2	2	-	5
8.	Организация и ведение договорных отношений в рамках управления взаимоотношениями в бизнес-среде.	9	2	2	-	5
9.	Социальные стандарты и индексы в корпоративной социальной ответственности. Социальная отчетность бизнеса	9	2	2	-	5
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	68	12	12		44
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	-	-	-	
	Промежуточная аттестация (ИКР)		-	-	-	
	Подготовка к текущему контролю	-	-	-	-	
	Общая трудоемкость по дисциплине	72	12	12	-	44

Курсовые работы: *не предусмотрена*

Форма проведения аттестации по дисциплине: *зачет*