

«CRM В ОБСЛУЖИВАНИИ КЛИЕНТА»

АННОТАЦИЯ

К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Направление подготовки: 38.04.02 МЕНЕДЖМЕНТ

Направленность (профиль) Инновационный менеджмент

	Форма обучения
	Очная
Курс	1
Семестр	1
Лекции, часы	16
Лабораторные занятия, часы	26
Зачет, семестр	1
Контактная работа по учебным занятиям, часы	42
Самостоятельная работа, часы	66
Всего часов/зачетных единиц	108/3

1 Цель учебной дисциплины

Целью учебной дисциплины является формирование у магистрантов системы знаний и практических навыков по управлению взаимоотношениями с клиентами с применением современных корпоративных информационных систем класса CRM.

2 Планируемые результаты изучения дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины студент должен **знать:**

- предмет и основные понятия курса;
- место, роль, особенности клиенто-ориентированного маркетинга в современной организации;
- историю развития, концепцию, методологию CRM и возможности применения CRM-систем в клиенто-ориентированном маркетинге;
- основные тренды в сфере развития CRM-систем и их применения в экономике;
- отраслевые предложения CRM-систем и их функциональные особенности;
- процедуру внедрения CRM-систем в организации;
- систему ключевых показателей эффективности CRM-систем и процедуру проведения оценки экономической эффективности применения CRM

уметь:

- создавать бизнес-модель CRM-системы с применением процессноориентированного подхода к моделированию деятельности организации;
- использовать на практике возможности существующих отраслевых CRM-решений зарубежных и отечественных разработчиков, а также осуществлять выбор наиболее подходящей CRM-системы из предлагаемых на рынке, исходя из потребностей конкретной организации;
- применять систему ключевых показателей эффективности CRM и производить на их основе оценку экономической эффективности использования CRM-системы в организации.

владеть:

- навыками работы с программами CRM-класса для управления процессами управления взаимоотношений с клиентами;
- методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания CRM-систем.

3 Требования к освоению учебной дисциплины

Освоение данной учебной дисциплины должно обеспечивать формирование следующих компетенций

Коды формируемых компетенций	Наименования формируемых компетенций
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения
ОПК-1	готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности
ПК-5	владение методами экономического и стратегического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде

4 Образовательные технологии:

При изучении дисциплины используется модульно-рейтинговая система оценки знаний студентов. Формы проведения занятий:

- Мультимедиа
- Проведение дискуссий
- Проблемные / проблемно-ориентированные
- Расчетные