МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____ / Шубаева В.Г./
«_17_» ____06____ 20_19_ г.

УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	27.03.02 Управление качеством
Направленность (профиль) программы	Управление качеством в бизнес-системах
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____ / д.э.н., профессор Четыркина Н.Ю.

Санкт-Петербург
2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 3
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 6
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 6
7.2. Организация самостоятельной работы 6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 7
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 7
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 8
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 8
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 9

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: ознакомить студентов с основными направлениями подхода – CRM (Система управления взаимоотношениями с клиентом - Customer Relationship Management), в основе которого лежит привлечение и удержание клиентов, а также наращивание акционерной ценности и формирование на этой основе комплекса теоретических знаний и практических навыков в области управления взаимоотношениями с клиентом (потребителем).

Задачи: рассмотрение структуры системы управления взаимоотношениями с клиентами (потребителями), исследование процессов разработки стратегии, исследование процесса создания ценности, изучение процесса многоканальной интеграции, исследование процесса управления информацией, исследование процесса оценки эффективности, изучение механизма внедрения системы управления взаимоотношениями с клиентом (потребителем).

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ "Управление взаимоотношениями с потребителем" относится к выборным дисциплинам Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-1. Способностью анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа	Второй уровень (углубленный) **(ПК-1) –2**	**Знать:** методы и алгоритмы анализа данных по работе с потребителями **З2 (ПК-1)** **Уметь:** извлекать знания из имеющихся данных по работе с потребителями с помощью методов и алгоритмов анализа **У2 (ПК-1)** **Владеть:** навыками по организации внедрения системы управления взаимоотношениями с потребителем **В2 (ПК-1)**

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен – 5 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма обучения)

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
Тема 1. Структура CRM	6	-		15
Тема 2. Разработки стратегии: процесс и взаимосвязь	6	8		15
Тема 3. Создание ценности: процесс и ключевые элементы	6	14		15
Тема 4. Многоканальная интеграции: процесс и управление	6	-		15
Тема 5. Управление информацией: процесс и особенности	6	6		10
Тема 6 Оценки эффективности: процесс, результаты и мониторинг	6	6		10
Тема 7. Организация внедрения CRM	6	14		10
Всего по дисциплине:	**42**	**48**	**-**	**90**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Структура CRM

Понятие CRM. Источники CRM. Возникновение CRM. Роль CRM. Типы CRM.

Тема 2. Разработки стратегии: процесс и взаимосвязь

Бизнес - стратегии: роль и особенности конкурентной среды. Клиентская стратегия. Разработка CRM-стратегии.

Тема 3. Создание ценности: процесс и ключевые элементы

Ценность, получаемая клиентом. Природа ценности. Предложение ценности. Оценка ценности.

Ценность, получаемая организацией. Экономические аспекты привлечения клиентов. Экономические аспекты удержания клиентов.

Тема 4. Многоканальная интеграции: процесс и управление

Участники и опции каналов распределения. Анализ структуры отраслевых каналов. Опции и категории каналов. Построение многоканальной стратегии.

Тема 5. Управление информацией: процесс и особенности

Информация, информационные технологии и управление информацией: особенности и взаимосвязь понятий. Депозитарий данных. Аналитические средства.

Защита информации, коммерческая тайна и бизнес этика.

Тема 6. Оценки эффективности: процесс, результаты и мониторинг

Стандарты, метрики и ключевые показатели эффективности. Создание системы мониторинга эффективности CRM. Оценка рентабельности инвестиций в CRM.

Тема 7. Организация внедрения CRM

Внедрение CRM: особенности и препятствия. Управление переходом. Управление проектами. Мотивирование персонала.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
2	Бизнес - стратегии: роль и особенности конкурентной среды	СЗ/Опрос
	Отраслевые и конкурентные характеристики	ПЗ/Решение практических задач.
	Клиентская стратегия	ПЗ/Решение практических задач. Анализ конкурентной ситуации
	Разработка CRM-стратегии.	ПЗ/Решение практических задач.
3	Ценность, получаемая клиентом	СЗ/Опрос
	Ценность: природа, предложение и оценка	ПЗ/Решение практических задач
	Предложение ценности	ПЗ/Решение практических задач.
	Оценка ценности	ПЗ/Решение практических задач.
	Ценность, получаемая организацией	ПЗ/Решение практических задач.
	Экономические аспекты привлечения клиентов	ПЗ/Решение практических задач.
	Экономические аспекты удержания клиентов	ПЗ/Решение практических задач.
5	Информация, информационные технологии и управление информацией: особенности и взаимосвязь понятий.	СЗ/Опрос
	Аналитические средства	ПЗ/ Решение практических задач.
	Защита информации, коммерческая тайна и бизнес этика.	СЗ/Доклады и дискуссии
6	Стандарты, метрики и ключевые показатели эффективности	СЗ/Опрос
	Создание системы мониторинга эффективности CRM	ПЗ/ Решение практических задач.
	Оценка рентабельности инвестиций в CRM.	ПЗ/ Решение практических задач.
7	Внедрение CRM: особенности и препятствия	СЗ/Опрос
	Управление проектами	ПЗ/Решение практических задач
	Оценка зрелости CRM	ПЗ/ Решение практических задач. Анализ конкурентной ситуации
	Оценка стадии развития CRM	ПЗ/ Решение практических задач.
	Роль персонала в реализации CRM	ПЗ/ Решение практических задач.
	Взаимосвязь маркетинговой стратегии, корпоративной культуры и IT	ПЗ/ Решение практических задач.
	Мотивирование персонала: роль и значение в CRM	ПЗ/ Решение практических задач.

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

- рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,
- порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;
- графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

- слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;
- ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;
- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;
- выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже, чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
2,3,5,6,7	Опрос
5	Подготовка к дискуссии

№ темы	Вид самостоятельной работы
5	Подготовка доклада
2,3,5,6,7	Подготовка к решению задач
2,7	Подготовка к анализу конкурентных ситуаций
1-3	КТ1. Подготовка к тестированию
4-6	КТ2. Подготовка презентации
1-7	Подготовка к экзамену

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «*Управление взаимоотношениями с потребителем*» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

– Анализ конкурентной ситуации (темы № 2 и 7);

Анализ конкретных ситуаций представляет анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место в практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
Четыркина Н.Ю. Управление качеством и удовлетворенность потребителя : учебное пособие / Н.Ю.Четыркина ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. проект. менеджмента и упр. качеством .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2019 .— 87 с. : ил., табл. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru	основная	35	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
Ойнер О.К. Управление результативностью маркетинга : учебник для магистров / О.К.Ойнер ; Высш. шк. экономики .— Москва : Юрайт, 2012 .— 343 с.	дополнительная	19	-
Гембл, П. Маркетинг взаимоотношений с потребителями : Революция в маркетинге: стратегии, ориентир. на потребителя: Пер. с англ. / П. Гембл, М. Стоун, Н. Вудкок .— Москва : Гранд, : Фаир-Пресс, 2002 .— 511с.	дополнительная	8	-

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.1.Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).