

АННОТАЦИЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ПРИЕМ 2019 г.
ФОРМА ОБУЧЕНИЯ очная

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИИ

Направление подготовки/ специальность	38.04.02 Менеджмент		
Образовательная программа (профиль)	Экономика и управление на предприятии		
Специализация	Экономика и управление на предприятии		
Уровень образования	высшее образование - магистратура		
Курс	1	семестр	2
Трудоемкость в кредитах (зачетных единицах)	6		
Виды учебной деятельности	Временной ресурс		
Контактная (аудиторная) работа, ч	Лекции	8	
	Практические занятия	32	
	Лабораторные занятия	40	
	ВСЕГО	80	
Самостоятельная работа, ч			136
В т.ч. отдельные виды самостоятельной работы с выделенной промежуточной аттестацией			Курсовая работа
ИТОГО, ч			216

Вид промежуточной аттестации	Экзамен, Диф.зачет	Обеспечивающее подразделение	Школа инженерного предпринимательства
---------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	--

2020 г.

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины является формирование у обучающихся определенного ООП (п. 5. Общей характеристики ООП) состава компетенций для подготовки к профессиональной деятельности.

Код компетенции	Наименование компетенции	Составляющие результатов обучения (дескрипторы компетенций)	
		Код	Наименование
ПК(У)-5	Владение методами экономического и стратегического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде	ПК(У)-5.B1	Владеет опытом применения инструментов маркетинга для повышения эффективности деятельности предприятия
		ПК(У)-5.У1	Умеет составлять прогнозы направлений движения рынков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности глобальной среды
		ПК(У)-5.31	Знает основы составления маркетинговых программ в соответствие с целями развития предприятия
ОПК(У)-2	Готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ОПК(У)-2.B1	Владеет опытом применения прогрессивных форм управления и организации труда коллектива при решении управленческих задач
		ОПК(У)-2.У1	Умеет организовать работу коллектива по применению современных техник и методик решения управленческих задач
		ОПК(У)-2.31	Знает современные теории управления командой и основ конфликтологии и лидерства

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

После успешного освоения дисциплины будут сформированы результаты обучения:

Планируемые результаты обучения по дисциплине		Компетенция
Код	Наименование	
РД-1	Знать современную теорию управления командой и основ конфликтологии и лидерства, применять прогрессивные формы управления. Применять знания основных психологических особенностей потребителей для проведения исследований социально-психологических особенностей с учетом национально-региональных и демографических факторов.	ПК(У)-5 ОПК(У)-2
РД-2	Уметь правильно определять проблемы и ставить задачи по организации и руководству работой команды, учитывая разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия для повышения эффективности производства. Анализировать готовность к работе с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.	ОПК(У)-2
РД-3	Выполнять обработку и анализ данных, полученных при проведении исследований поведения потребителей, обеспечивая при этом правильное сочетание экономических и административных методов в процессе деятельности предприятия.	ПК(У)-5 ОПК(У)-2

3. Структура и содержание дисциплины

Основные виды учебной деятельности

Разделы дисциплины	Формируемый результат обучения по дисциплине	Виды учебной деятельности	Объем времени, ч.
Раздел 1. Клиентоориентированный подход в системе управления организацией.	РД-1 РД-2	Лекции	2
		Практические занятия	10
		Лабораторные занятия	8
		Самостоятельная работа	38
Раздел 2. Стратегические аспекты клиентоориентированности.	РД-2 РД-3	Лекции	2
		Практические занятия	12

		Лабораторные занятия	12
		Самостоятельная работа	48
Раздел 3. Эффективность деятельности клиентоориентированного предприятия.	РД-2 РД-3	Лекции	2
		Практические занятия	8
		Лабораторные занятия	18
		Самостоятельная работа	44
Раздел 4. Автоматизация управления взаимоотношениями с клиентами (CRM).	РД-2 РД-3	Лекции	2
		Практические занятия	2
		Лабораторные занятия	2
		Самостоятельная работа	6

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.1. Учебно-методическое обеспечение

Основная литература

1. Романов, А. А.. Маркетинг [Электронный ресурс] / Романов А. А., Басенко В. П., Жуков Б. М.. — Москва: Дашков и К, 2016. — 440 с.. — Рекомендовано уполномоченным учреждением Министерства образования и науки РФ — Государственным университетом управления в качестве учебного пособия для студентов вузов, обучающихся по группе специальностей «Экономика и управление». — Книга из коллекции Дашков и К - Экономика и менеджмент.. — ISBN 978-5-394-01311-9. Схема доступа: <https://e.lanbook.com/book/93316> (контент)
2. Синяева, И. М.. Маркетинг в предпринимательской деятельности [Электронный ресурс] / Синяева И. М., Земляк В. В., Синяев В. В.. — 5-е изд. . — Москва: Дашков и К, 2017. — 266 с.. — Рекомендовано ГОУ ВПО «Государственный университет управления» в качестве учебника для студентов экономических вузов, обучающихся по направлению «Экономика». — Книга из коллекции Дашков и К - Экономика и менеджмент.. — ISBN 978-5-394-02393-4. Схема доступа: <https://e.lanbook.com/book/93409> (контент)

Дополнительная литература

1. Горнштейн, М. Ю.. Современный маркетинг : монография [Электронный ресурс] / Горнштейн М. Ю.. — Москва: Дашков и К, 2017. — 404 с.. — Книга из коллекции Дашков и К - Экономика и менеджмент.. — ISBN 978-5-394-02909-7. Схема доступа: <https://e.lanbook.com/book/103736> (контент)
2. Синяева, И. М.. Маркетинг в коммерции [Электронный ресурс] / Синяева И. М., Земляк В. В., Синяев В. В.. — 4-е, изд.. — Москва: Дашков и К, 2016. — 548 с.. — Рекомендовано уполномоченным учреждением Министерства образования и науки РФ — Государственным университетом управления в качестве учебника для студентов экономических вузов, обучающихся по направлению «Экономика» и специальности «Маркетинг». — Книга из коллекции Дашков и К - Экономика и менеджмент.. — ISBN 978-5-394-02388-0. Схема доступа: <https://e.lanbook.com/book/93369> (контент)

4.2. Информационное и программное обеспечение

Internet-ресурсы (в т.ч. в среде LMS MOODLE и др. образовательные и библиотечные ресурсы):

1. Электронно-библиотечная система «Лань» - <https://e.lanbook.com>
2. Электронно-библиотечная система «ZNANIUM.COM» - <https://new.znanium.com>
3. Электронно-библиотечная система «Юрайт» - <https://urait.ru>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – <https://elibrary.ru>

5. База данных Web of Science – www.webofknowledge.com
6. База данных Scopus – <https://www.scopus.com/home.url>
7. Информационно-справочная система КОДЕКС – <https://kodeks.ru>
8. Справочно-правовая система КонсультантПлюс – <http://www.consultant.ru>
9. Управление потребительским опытом в клиентских сообществах : лекция ВШЭ . – URL: <https://hsbi.hse.ru/news/lektsiya-ekateriny-buzulukovoy-upravlenie-potrebitelskim-opytom-v-klientskikh-soobshchestvakh/>. – Режим доступа: свободный. – Текст : электронный.
10. Экспресс-курс по упаковке бизнеса: брендинг + создание сайта : мастер-класс ВШЭ – URL: <https://hsbi.hse.ru/media/video/master-klass-sergeya-prokofeva-ekspress-kurs-po-upakovke-biznesa-brening-sozdanie-sayta/>. – Режим доступа: свободный. – Текст : электронный.

Лицензионное программное обеспечение (в соответствии с **Перечнем лицензионного программного обеспечения ТПУ**): Cisco Webex Meetings; Document Foundation LibreOffice; Microsoft Office 2016 Standard Russian Academic; Google Chrome; Mozilla Firefox ESR; Zoom