

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.В.ДЭ.04.02 «Управление взаимоотношениями с клиентами»

*наименование дисциплины*

**Наименование образовательной программы:** «Финансы и кредит»

**Код и наименование направления подготовки:** 38.03.01 Экономика

**Форма обучения:** очная

**Планируемые результаты освоения дисциплины:**

Дисциплина Б1.В.ДЭ.04.02 «Управление взаимоотношениями с клиентами» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции
ПКс ОС II - 6	Способен применять информационные технологии для решения прикладных финансово-экономических задач

**Объем дисциплины:** 4 з. е, 144 акад. часа.

**Структура дисциплины:**

**Очная форма обучения**

Тема 1 – CRM в предпринимательской деятельности.

Тема 2 – Введение в информационную систему CRM.

Тема 3 – Управление продажами.

Тема 4 – Управление маркетингом.

Тема 5 – Управление обслуживанием.

**Формы промежуточной аттестации:** зачет с оценкой.

**Основная литература:**

1. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс]/ Черкашин П.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 420 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212>