

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>