АННОТАЦИЯ

Дисциплины

Б1.В.15. «УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ»

Направление подготовки – *38.03.02 «Менеджмент*»

Квалификация (степень) выпускника – *бакалавр*

Профиль – «Логистика»

**1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина относится к обязательной части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)».

**2. Цель и задачи дисциплины**

Целью изучения дисциплины является знание политики компании в области клиентского сервиса, основных компаний-партнеров, их руководства и непосредственных исполнителей.

Для достижения цели дисциплины решаются следующие задачи:

* организация работы с подрядчиками на рынке транспортных услуг;
* проведение переговоров с подрядчиками в условиях дефицита времени;
* организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок;
* определение требований клиентов к результату перевозки и ранжирование их по степени значимости для клиентов;

проведение переговоров с клиентами из различных отраслей экономики

**3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций, сформированность которых, оценивается с помощью индикаторов достижения компетенций:

|  |  |
| --- | --- |
| Компетенция  | Индикатор компетенции  |
| *ПК-2 Организация работы с подрядчиками на рынке транспортных услуг*  | *ПК-2.1.5 Знает основные компании-партнеров, их руководство, непосредственных исполнителей.**ПК-2.2.2* У*меет* *вести переговоры с подрядчиками в условиях дефицита времени* |
|  *ПК-3 Организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок* |  *ПК-3.1.4* З*нает политику компании в области клиентского сервиса*ПК-3.2.1 У*меет* *устанавливать требования клиентов к результату перевозки и ранжировать требования по степени важности для клиентов;*ПК-3.2.4 Умеет *проводить переговоры с клиентами из различных отраслей экономики.* |

**4. Содержание и структура дисциплины**

1. Рынок транспортных услуг, его участники
2. Клиентоориентированный подход в сервисной политике транспортной компании
3. Управление отношениями с клиентами на основе переговорного процесса

**5. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Объем дисциплины – 3 зачетные единицы (108 час.), в том числе:

Очная форма обучения

лекции – 16 час.

практические занятия – 32 час.

самостоятельная работа – 56 час.

Форма контроля знаний – зачет.

Очно-зочная форма обучения

лекции – 16 час.

практические занятия – 16 час.

самостоятельная работа – 72 час.

Форма контроля знаний – зачет.