

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Петербургский государственный университет путей сообщения
Императора Александра I»
(ФГБОУ ВО ПГУПС)

Кафедра «*Логистика и коммерческая работа*»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

Б1.В.14. «УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ»

для направления подготовки

38.03.02. «Менеджмент»

по профилю

«Логистика»

Форма обучения – очная/очно-заочная

Санкт -Петербург

2025

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры *«Логистика и коммерческая работа»*

Протокол № 4/1 от 17 января 2025 г.

Заведующий кафедрой
«Логистика и коммерческая работа»
17 января 2025 г.

А.В. Новичихин

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП ВО
«Логистика и коммерческая работа»
17 января 2025 г.

А.В. Новичихин

1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Управление отношениями с клиентами» (Б1.В.14) (далее – дисциплина) составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (далее – ФГОС ВО), утвержденного 12 августа 2020 г., приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации № 970, с учетом профессионального стандарта (40.049) *Специалист по логистике на транспорте*, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 08.09.2014 №616н.

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.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю) является формирование у обучающихся компетенций и/или части компетенций. Сформированность компетенций и/или части компетенций оценивается с помощью индикаторов достижения компетенций.

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
<i>ПК-2. Организация работы с подрядчиками на рынке транспортных услуг</i>	
<i>ПК-2.1.5 Знает основные компании-партнеры, их руководство и непосредственных исполнителей</i>	<i>Обучающийся знает:</i> <i>- основные компании-партнеры, их руководство и непосредственных исполнителей</i>
<i>ПК-2.2.2 Умеет вести переговоры с подрядчиками в условиях дефицита времени</i>	<i>Обучающийся умеет:</i> <i>- вести переговоры с подрядчиками в условиях дефицита времени</i>
<i>ПК -3 Организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок</i>	
<i>ПК -3.1.4 Знает политику компании в области клиентского сервиса</i>	<i>Обучающийся знает:</i> <i>- политику компании в области клиентского сервиса</i>
<i>ПК-3.2.1 Умеет устанавливать требования клиентов к результату перевозки и ранжировать их по степени значимости для клиентов</i>	<i>Обучающийся умеет:</i> <i>- устанавливать требования клиентов к результату перевозки и ранжировать требования по степени важности для клиентов.</i>

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
ПК-3.2.4 Умеет проводить переговоры с клиентами из различных отраслей экономики	Обучающийся умеет: - проводить переговоры с клиентами из различных отраслей экономики.

3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 «Управление отношениями с клиентами».

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Для очной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов
Контактная работа (по видам учебных занятий)	
В том числе:	48
• лекции (Л)	16
• практические занятия (ПЗ)	32
• лабораторные работы (ЛР)	-
Самостоятельная работа (СРС) (всего)	56
Контроль	4
Форма контроля (промежуточной аттестации)	Зачет
Общая трудоемкость: час / з.е.	108 /3

Для очно - заочной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов
Контактная работа (по видам учебных занятий)	
В том числе:	32
• лекции (Л)	16
• практические занятия (ПЗ)	16
• лабораторные работы (ЛР)	-
Самостоятельная работа (СРС) (всего)	72
Контроль	4
Форма контроля (промежуточной аттестации)	Зачет
Общая трудоемкость: час / з.е.	108 /3

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и содержание рассматриваемых вопросов

Для очной/очно -заочной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
-------	---------------------------------	--------------------	-----------------------------------

1.	Рынок транспортных услуг, его участники	Лекция 1. Понятие и сущность рынка транспортных услуг, особенности деятельности (2 часа)	ПК-2.1.5
		Лекция 2. Состав и субъекты рынка транспортных услуг (2 часа)	ПК-2.1.5
		Лекция 3. Организация работы по оказанию услуг на транспортном рынке (2 часа)	ПК-2.1.5
		Самостоятельная работа. Рассмотреть вопросы: 1. Рынок транспортных услуг: особенности, участники, развитие, конкуренция (6 часа) [1,10,13-15]. 2. Особенности организации работы с посредниками на рынке транспортных услуг (6 часов) [4,8,10-12]. 3. Особенности переговорного процесса в условиях дефицита времени (4 часов) [1,10,13-15]. Подготовка к лекциям: конспект лекций [1], [3], [4], [8], [10], [13], [14], [15]. Подготовка к практическим занятиям: конспект лекций. Подготовка к типовой практической работе: конспект лекций.	ПК-2.1.5 ПК-2.1.5 ПК-2.2.2
2.	Клиентоориентированный подход в сервисной политике транспортной компании	Лекция 4. Понятие, сущность сервисной политики. Стандарты организации клиентского сервиса в компании (2 часа)	ПК-3.1.4
		Лекция 5. Клиентоориентированность и критерии качества транспортных услуг (2 часа)	ПК-3.1.4
		Лекция 6. Методы изучения требования клиентов к результату перевозки (2 часа)	ПК-3.1.4
		Лекция 7. Использование переговорного процесса для изучения запросов клиентов (2 часа)	ПК-3.1.4
		Лекция 8. Возможности CRM -систем в сервисной политике (2 часа)	ПК-3.1.4
		Практическое занятие 1. Сбор информации о компании – посреднике на рынке транспортных услуг (4 часа)	ПК-3.2.1
		Практическое занятие 2. Разработка перечня потребителей контейнерных транспортных услуг по отраслям (4 часа)	ПК-3.2.1
		Практическое занятие 3. Определение функциональных особенностей оказания транспортных услуг транспортными посредниками (4 часа)	ПК-3.2.1
		Практическое занятие 4. Разработка пакета сервисных услуг в транспортных компаниях (6 часа)	ПК-3.2.1
		Практическое занятие 5. Оценка качества транспортных услуг и их ранжирование в работе с клиентами (4 часа)	ПК-3.2.1

		Самостоятельная работа. Рассмотреть вопросы: 1. Организации в транспортной компании клиентского сервиса (10 часов) [1], [2], [16]. 2. Понятие и сущность клиентоориентированности в бизнесе (10 часов) [16] 3. Методы определения качества транспортных услуг (8 часов) [9], [11], [12].	ПК-3.1.4 ПК-3.1.4 ПК-3.1.4
3.	Управление отношениями с клиентами на основе переговорного процесса	Практическое занятие 6. Техника проведения переговоров с потребителями транспортных услуг (6 часов)	ПК-3.2.4
		Практическое занятие 7. Организация и ведение переговоров с подрядчиками в условиях дефицита времени (4 часов)	ПК-2.2.2
		Самостоятельная работа. Рассмотреть вопросы: 1. Стратегия и тактика ведения переговоров на деловом рынке (10 часов) [5], [7], [8]. 2. Организация и ведение переговоров с подрядчиками в условиях дефицита времени (10/12 часов) [5], [7], [8], [11], [12]. Подготовка к лекциям: конспект лекций [5], [7], [8], [9], [11], [12], [16]. Подготовка к практическим занятиям: конспект лекций. Подготовка к типовой практической работе: конспект лекций.	ПК-3.2.4 ПК-2.2.2

Для заочно -заочной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
1.	Рынок транспортных услуг, его участники	Лекция 1. Понятие и сущность рынка транспортных услуг, особенности деятельности (2 часа)	ПК-2.1.5
		Лекция 2. Состав и субъекты рынка транспортных услуг (2 часа)	ПК-2.1.5
		Лекция 3. Организация работы по оказанию услуг на транспортном рынке (2 часа)	ПК-2.1.5

		Самостоятельная работа. Рассмотреть вопросы: 1. Рынок транспортных услуг: особенности, участники, развитие, конкуренция (8 часа) [1,10,13-15]. 2. Особенности организации работы с посредниками на рынке транспортных услуг (8 часов) [4,8,10-12]. 3. Особенности переговорного процесса в условиях дефицита времени (8 часов) [1,10,13-15]. Подготовка к лекциям: конспект лекций [1], [3], [4], [8], [10], [13], [14], [15]. Подготовка к практическим занятиям: конспект лекций. Подготовка к типовой практической работе: конспект лекций.	ПК-2.1.5 ПК-2.1.5 ПК-2.2.2
2.	Клиентоориентированный подход в сервисной политике транспортной компании	Лекция 4. Понятие, сущность сервисной политики. Стандарты организации клиентского сервиса в компании (2 часа)	ПК-3.1.4
		Лекция 5. Клиентоориентированность и критерии качества транспортных услуг (2 часа)	ПК-3.1.4
		Лекция 6. Методы изучения требования клиентов к результату перевозки (2 часа)	ПК-3.1.4
		Лекция 7. Использование переговорного процесса для изучения запросов клиентов (2 часа)	ПК -3.1.4
		Лекция 8. Возможности CRM -систем в сервисной политике (2 часа)	ПК-3.1.4
		Практическое занятие 1. Сбор информации о компании – посреднике на рынке транспортных услуг (2 часа)	ПК-3.2.1
		Практическое занятие 2. Разработка перечня потребителей контейнерных транспортных услуг по отраслям (2 часа)	ПК-3.2.1
		Практическое занятие 3. Определение функциональных особенностей оказания транспортных услуг транспортными посредниками (2 часа)	ПК-3.2.1
		Практическое занятие 4. Разработка пакета сервисных услуг в транспортных компаниях (2 часа)	ПК-3.2.1
		Практическое занятие 5. Оценка качества транспортных услуг и их ранжирование в работе с клиентами (2 часа)	ПК-3.2.1
		Самостоятельная работа. Рассмотреть вопросы: 1. Организации в транспортной компании клиентского сервиса (12 часов) [1], [2], [16]. 2. Понятие и сущность клиентоориентированности в бизнесе (12 часов) [16] 3. Методы определения качества транспортных услуг (8 часов) [9], [11], [12].	ПК-3.1.4 ПК-3.1.4 ПК-3.1.4

3.	Управление отношениями с клиентами на основе переговорного процесса	Практическое занятие 6. Техника проведения переговоров с потребителями транспортных услуг (4 часов)	ПК-3.2.4
		Практическое занятие 7. Организация и ведение переговоров с подрядчиками в условиях дефицита времени (2 часов)	ПК-2.2.2
		Самостоятельная работа. Рассмотреть вопросы: 1. Стратегия и тактика ведения переговоров на деловом рынке (12 часов) [5], [7], [8]. 2. Организация и ведение переговоров с подрядчиками в условиях дефицита времени (12 часов) [5], [7], [8], [11], [12]. Подготовка к лекциям: конспект лекций [5], [7], [8], [9], [11], [12], [16]. Подготовка к практическим занятиям: конспект лекций. Подготовка к типовой практической работе: конспект лекций.	ПК-3.2.4 ПК-2.2.2

5.2. Разделы дисциплины и виды занятий
Для очной формы обучения: ⁷

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	Всего
1	2	3	4	5	6	7
1.	Рынок транспортных услуг, его участники	6	-	-	16	22
2.	Клиентоориентированный подход в сервисной политике транспортной компании	10	22		20	52
3.	Управление отношениями с клиентами на основе переговорного процесса	-	10	-	20	30
	Итого	16	32	-	56	104
Контроль						4
Всего (общая трудоемкость, час.)						108

Для очно - заочной формы обучения: ⁷

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	Всего
1	2	3	4	5	6	7
1.	Рынок транспортных услуг, его участники	6	-	-	24	30
2.	Клиентоориентированный подход в сервисной политике транспортной компании	10	10		24	44
3.	Управление отношениями с клиентами на основе переговорного процесса	-	6	-	24	30
	Итого	16	16	-	72	104

	Контроль	4
	Всего (общая трудоемкость, час.)	108

6. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине является неотъемлемой частью рабочей программы и представлены отдельным документом, рассмотренным на заседании кафедры и утвержденным заведующим кафедрой.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Порядок изучения дисциплины следующий:

1. Освоение разделов дисциплины производится в порядке, приведенном в разделе 5 «Содержание и структура дисциплины». Обучающийся должен освоить все разделы дисциплины, используя методические материалы дисциплины, а также учебно-методическое обеспечение, приведенное в разделе 8 рабочей программы.

2. Для формирования компетенций обучающийся должен представить выполненные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, предусмотренные текущим контролем успеваемости (см. оценочные материалы по дисциплине).

3. По итогам текущего контроля успеваемости по дисциплине, обучающийся должен пройти промежуточную аттестацию (см. оценочные материалы по дисциплине).

8. Описание материально-технического и учебно-методического обеспечения, необходимого для реализации образовательной программы по дисциплине

8.1. Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата/специалитета/ магистратуры, укомплектованные специализированной учебной мебелью и оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: настенным экраном (стационарным или переносным), маркерной доской и (или) меловой доской, мультимедийным проектором (стационарным или переносным).

Все помещения, используемые для проведения учебных занятий и самостоятельной работы, соответствуют действующим санитарным и противопожарным нормам и правилам.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

8.2. Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

- MS Office;
- Операционная система Windows;
- Антивирус Касперский;
- Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ».

8.3. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных:

- Электронно-библиотечная система издательства «Лань». [Электронный ресурс]. – URL: <https://e.lanbook.com/>—Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Электронно-библиотечная система ibooks.ru («Айбукс»). – URL: <https://ibooks.ru> /—Режим доступа: для авториз. пользователей;

- Электронная библиотека ЮРАЙТ. – URL: <https://urait.ru> —Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам - каталог образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования». – URL: <http://window.edu.ru/>—Режим доступа: свободный.
- Словари и энциклопедии. – URL: <http://academic.ru/>—Режим доступа: свободный.
- Научная электронная библиотека "КиберЛенинка". – URL: <http://cyberleninka.ru/> — Режим доступа: свободный.

8.4. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к информационным справочным системам:

- Национальный Открытый Университет "ИНТУИТ". Бесплатное образование. [Электронный ресурс]. – URL: <https://intuit.ru/>—Режим доступа: свободный.

8.5. Перечень печатных и электронных изданий, используемых в образовательном процессе:

1. Копылова Е.В., Куликова Е.Б. Сервис на транспорте (железнодорожном): Учебное пособие по дисциплине «Сервис на транспорте» - М.: МИИТ, 2010. -216 с. https://docviewer.yandex.ru/view/1222505350/?page=2&*=KO5bqpqJwES3X%2B0KZezbxS40vP97InVybcI6Imh0dHA6Ly9saWJyYXJ5Lm1paXQucnUvbWV0a - Режим доступа: свободный.
2. Абрамова Е. Р. Логистический сервис [Текст: учебное пособие / Е. Р. Абрамова ; М-во образования Российской Федерации, Российская экономическая акад. им. Г. В. Плеханова. - Москва : Спутник+, 2010. - 204 с. <https://search.rsl.ru/ru/record/01004743832> - Режим доступа: свободный.
3. Информационные технологии в экономике и управлении в 2 частях. Часть 2: учебник акад. бакалавриата / В.В. Трофимова [и др.], под ред. В.В. Трофимовой - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 269 с. <https://urait.ru/book/informacionnye-tehnologii-v-ekonomike-i-upravlenii-v-2-ch-chast-2-456064> - Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Новиков В.Э. Информационное обеспечение логистической деятельности торговых компаний: учебное пособие для вузов / В.Э. Новиков - 2-е изд.- Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 184 с. <https://urait.ru/book/informacionnoe-obespechenie-logisticheskoy-deyatelnosti-torgovyh-kompaniy-450414> - Режим доступа: для авториз. пользователей.
5. Родыгина П.Ю., Организация и техника внешнеторговых переговоров: учебное пособие для вузов / П.Ю. Родыгина, В.В. Емельянов, С.В. Молова - Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 174 с. <https://urait.ru/book/organizaciya-i-tehnika-vneshnetorgovyh-peregovorov-447090> Режим доступа: для авториз. пользователей.
6. Сковиков А.Г. Цифровая экономика. Электронный бизнес и электронная коммерция: учебное пособие для вузов / А.Г. Сковиков -2-е изд.- Санкт -Петербург: Лань, 2021.-260 с. <https://search.rsl.ru/ru/record/01010328662> Режим доступа: для авториз. пользователей.
7. Управление продажами и взаимоотношением с клиентами / А.В. Кудинов, А.А. Мироненко, М., ООО «1С-Паблишинг», 2019. – 324 с.: ил. – (1С:Академия ERP) <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-vzaimootnosheniyami-s-klientami> - Режим доступа: свободный

8. Мазалов В. В., Менчур А.Э., Токарева Ю.С. Переговоры. Математическая теория. – Санкт - Петербург: Лань, 2021.-304 с. <https://search.rsl.ru/ru/record/01006530711-> Режим доступа: для авториз. пользователей.
9. Бальцежак М.С. Управление продажами / сост. М.С. Бальцежак. – Благовещенск: Изд-во АмГУ, 2017. - https://docviewer.yandex.ru/view/1222505350/?page=2&*=zn68fU0z8mcmW0EZkonWrL4TicF7InVybcI6Imh0dHBzOi8vaXJiaXMuYW11cnN1LnJlL0RpZ2l0YWxMaWJyYXJ5L0FtdXJ- Режим доступа: свободный.
10. Рынок транспортных услуг: особенности, участники, развитие, конкуренция. - Оригинал статьи: <https://fb.ru/article/463574/ryinok-transportnyih-uslug-osobennosti-uchastniki-razvitie-konkurenciya-> Режим доступа: свободный.
11. Управление отношениями с клиентами [Электронный ресурс]. - па : <http://www.marketer.ru/articles/index.443.html> - Режим доступа: свободный.
12. Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM): возможности автоматизированных систем и программные продукты. Оригинал статьи: <https://www.kp.ru/guide/upravlenie-vzaimootnoshenijami-s-klientami.html> - Режим доступа: свободный.
13. Как выбрать посредника на рынке транспортной логистики ЛПК. - Оригинал статьи: <https://lesprominform.ru/jarticles.html?id=2796-> Режим доступа: свободный.
14. Виды транспортных посредников, их назначение и функции. - Оригинал статьи: https://studopedia.ru/13_21783_vidi-transportnih-posrednikov-ih-naznachenie-i-funktsii.html - Режим доступа: свободный.
15. Посредничество на транспортных рынках. - Оригинал статьи: https://vuzlit.ru/950664/posrednichestvo_transportnyh_rynkah- Режим доступа: свободный.
16. Кеворков Д.В. Управление отношениями с ключевыми клиентами как конкурентное преимущество на рынке b-2-b // Индустриальный и b2b маркетинг. № 2. 2010. Рубрика: Управление стратегическими клиентами CRM. <https://www.cfin.ru/press/practical/2012-10/03.shtml-> Режим доступа: свободный.
- 8.6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», используемых в образовательном процессе:
- Личный кабинет ЭИОС [Электронный ресурс]. – URL: my.pgups.ru — Режим доступа: для авториз. пользователей;
 - Электронная информационно-образовательная среда. [Электронный ресурс]. – URL: <https://sdo.pgups.ru> — Режим доступа: для авториз. пользователей;
 - Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]. – URL: <https://sdo.pqups.ru>

Разработчик рабочей программы,
профессор

Юдникова Е.С.

15.01 2025 г.