

## АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### «Управление лояльностью клиента»

Дисциплина «Управление лояльностью клиента» является частью программы бакалавриата «Менеджмент (общий профиль , СУОС)» по направлению «38.03.02 Менеджмент».

#### Цели и задачи дисциплины

Цель - формирование навыков построения программ лояльности  
Задачи: •Понимание методов оценки мнений клиентов •Освоение способов выстраивания долгосрочных отношений с потребителями, •Формирование навыков разработки программ управления клиентами.

#### Изучаемые объекты дисциплины

программы лояльности и коммуникаций с потребителем.

#### Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		5	
1. Проведение учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) в форме:	54	54	
1.1. Контактная аудиторная работа, из них:			
- лекции (Л)	16	16	
- лабораторные работы (ЛР)			
- практические занятия, семинары и (или) другие виды занятий семинарского типа (ПЗ)	36	36	
- контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2	
- контрольная работа			
1.2. Самостоятельная работа студентов (СРС)	54	54	
2. Промежуточная аттестация			
Экзамен			
Дифференцированный зачет			
Зачет	9	9	
Курсовой проект (КП)			
Курсовая работа (КР)			
Общая трудоемкость дисциплины	108	108	

#### Краткое содержание дисциплины

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
5-й семестр				

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Тема 4. Условия запуска программы лояльности	4	0	8	12
Таргетирование участников, методы привлечения, модель запуска программы лояльности.				
Тема 1. Теории комплексной лояльности	4	0	8	12
Виды лояльности. Удовлетворенность и лояльность. Модель Дика и Базу. Бренд и лояльность.				
Тема 3. Метрики оценки программы лояльности	4	0	8	14
Метрики оценки программы лояльности				
Тема 2. Программы лояльности в ритейле и услугах	4	0	12	16
Механика и условия реализации. Достоинства и ограничения.				
ИТОГО по 5-му семестру	16	0	36	54
ИТОГО по дисциплине	16	0	36	54