

Факултет: „Международна икономика и администрация”
Катедра: „Международна икономика и политика”
Професионално направление: „Икономика”
Специалност: „Маркетинг”
МП „Международен маркетинг”
Образователно-квалификационна степен: „магистър”

ОПИСАНИЕ НА ЛЕКЦИОНЕН КУРС

1. Наименование на курса: Управление на отношения с клиентите
2. Код на курса: MAN 3091
3. Вид на курса: избираем
4. Ниво: магистър
5. Година на изучаване: първа, втора
6. Семестър: първи, втори, трети
7. Брой кредити: 4,5
8. Име на лектора: проф. д.с.н. Лоретта Петрова Парашкеова
9. Резултати от обучението за дисциплината (цели): – усвоени знания, умения, компетенции за същността и видовете продажби, за продажбените тактики и техники, взаимодействието между купувачите и продавачите.
10. Начин на преподаване: директно
11. Предварителни изисквания: знания по основи на маркетинга, продуктова, дистрибуционна, ценова и комуникационна маркетингова политика.
12. Съдържание на курса (анотация): Целта на курса е не само овладяването на определени теоретични концепции, факти и дефиниции, а и изграждането на подход за изучаването на потребителя и формиране на отношенията с него. Резултатът от обучението трябва да се изрази в овладяването на уменията за управление на клиентите.
13. Библиография (препоръчителна или задължителна литература)
Станимиров, Е. Управление на връзките с клиентите: Концептуални основи / Евгени Станимиров . - Варна : Наука и икономика, 2007 .
Хоугард, С. Стратегически маркетинг на взаимоотношенията / Съорен Хоугард, Могенс Биере . - София : Сиела, 2009 .
Иган, Д. Маркетинг взаимоотношений : Анализ маркетинговых стратегий на основе взаимоотношений / Джон Иган ; Пер. с англ. . - 2. изд. . - Москва : Юнити, 2008 .
14. Планирани учебни дейности и методи на преподаване: лекции, работа в екип, самостоятелна работа, казуси, тестове.
15. Методи и критерии на оценяване: Крайната оценка по дисциплината се формира от: текуща оценка – относително тегло 0.5; оценка от изпита – относително тегло 0.5. Студентите се информират за текущите оценки на индивидуалните и груповите задачи по време на лекциите, семинарните занятия и консултациите. Текущите оценки се поставят в профила на преподавателя в eSchool. Крайната оценка по дисциплината се съобщава по време на изпита. Тя се въвежда и в сайта на ВСУ в „Студентски статус” (<https://student.vfu.bg:8443/index.jsp>). Студентът може да се обърне към преподавателя и по e-mail iparashkevova@gmail.com или на служебния и мобилния телефон, който са известни чрез електронната поща и сайта на университета.
16. Език на преподаване: бълг.език
17. Практика: не