



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СВЯЗЕЙ»
INSTITUTE OF INTERNATIONAL ECONOMIC RELATIONS**

Принята на заседании
Учёного совета ИМЭС
(протокол от 27 марта 2025 г. № 8)

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ИМЭС Ю.И. Богомолова
27 марта 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Приложение 4
к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис,
направленность (профиль) «Технологии менеджмента в сервисе»

Рабочая программа дисциплины «Клиентский сервис» входит в состав основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Технологии менеджмента в сервисе» и предназначена для обучающихся очной формы обучения.

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Клиентский сервис» изучается в пятом семестре.
Курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены.

1.1. Форма промежуточной аттестации:
зачет

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина относится к обязательной части программы.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам:

– Управление предприятиями
сервиса – Маркетинговые исследования –
Проектный менеджмент.

Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Менеджмент туризма и гостиничного сервиса.
- Управление клиентскими сообществами.
- Учебная практика. Ознакомительная практика.
- Учебная практика. Сервисная практика.
- Производственная практика. Организационно-управленческая практика.
- Производственная практика. Сервисная практика.
- Производственная практика. Преддипломная практика.
- Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Целями освоения дисциплины «Клиентский сервис»:

– формирование навыков научно-теоретического подхода к решению задач профессиональной направленности и практического их использования в дальнейшей профессиональной деятельности.

– формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине.

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<p>ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</p>	<p>ИД-ОПК-6. 1. Использование законодательства Российской Федерации, действующих нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере сервиса, в рамках существующей ответственности ИД-ОПК-6.2. Использование международных стандартов и нормативных правовых актов в профессиональной деятельности ИД-ОПК-6.3. Использование нормативных правовых актов в работе с персональной информацией для обеспечения коммерческой тайны относительно клиентов, методов работы, технических решений и др.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Владеет основными понятиями, раскрывающими суть клиентского сервиса и учитывающими специфику деятельности в сфере сервиса в Российской Федерации; - Умеет использовать на практике основные элементы системы клиентского сервиса, направленные на клиентоориентированность и формирование лояльности; - Владеет техникой использования основных метрик для измерения лояльности потребителя: индекс потребительской лояльности, индекс потребительских усилий, индекс удовлетворенности, показатель вовлеченности клиентов; - Обладает знаниями в части организационной структуры клиентского сервиса: организация работы клиентского отдела, расчет количества и стоимости сотрудника; - Умеет управлять типовым жизненным циклом сотрудника в клиентском сервисе; - Владеет методикой анализа клиентской базы и сегментирования потребителей, учитывающей правила работы с персональной информацией, обеспечивающие сохранение коммерческой тайны относительно потребителей; - Владеет знаниями по выстраиванию коммуникаций с потребителем, направленные на повышение клиентской лояльности; - Умеет, опираясь на факты, влияющие на повышение эффективности работы сотрудника, анализировать показатели эффективности его работы и определять ключевые факторы, на это влияющие.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ/МОДУЛЯ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины/модуля по учебному плану составляет:

по очной форме обучения	3	з.е.	96	час.
-------------------------	---	------	----	------

3.1. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий
(очная форма обучения)

Структура и объем дисциплины									
Объем дисциплины по семестрам	форма промежуточной аттестации	всего, час	Контактная аудиторная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час		
			лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	курсовая работа/курсовой проект	самостоятельная работа обучающегося, час	промежуточная аттестация, час
5 семестр	зачет	96	26	26				44	3
Всего:		96	26	26				44	3

3.2. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очная форма обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/ индивидуальные занятия.	Практическая подготовка, час		
	Пятый семестр						
ОПК-6 ИД-ОПК-6.1 ИД-ОПК-6.2 ИД-ОПК-6.3	Раздел 1. Клиентский сервис: основные понятия, цели и задачи					10	Опрос, круглый стол (дискуссия)
	Тема 1.1. Клиентоориентированность, лояльность и клиентский опыт	3	3				
	Тема 1.2. Элементы клиентского сервиса компании	3	3				
	Тема 1.3. Структура и метрики клиентского сервиса	4	4				
ОПК-6 ИД-ОПК-6.1 ИД-ОПК-6.2 ИД-ОПК-6.3	Раздел 2. Организационная структура клиентского сервиса. Бюджетирование					5	Опрос, круглый стол (дискуссия)
	Тема 2.1. Организация работы клиентского отдела	2	2				
	Тема 2.2. Расчет количества и стоимости сотрудников	2	2				
ОПК-6 ИД-ОПК-6.1 ИД-ОПК-6.2 ИД-ОПК-6.3	Раздел 3. Управление жизненным циклом сотрудников клиентского сервиса					10	Опрос, круглый стол (дискуссия)
	Тема 3.1. Типовой жизненный цикл сотрудника в клиентском сервисе	1	1				
	Тема 3.2. Формирование профиля вакансий для разных скил-групп	1	1				
	Тема 3.3. Работа с выгоранием, удержанием и увольнением сотрудников клиентского сервиса.	2	2				

ОПК-6 ИД-ОПК-6.1 ИД-ОПК-6.2 ИД-ОПК-6.3	Раздел 4. Анализ клиентской базы. Построение пути клиента					10	Опрос, круглый стол (дискуссия)
	Тема 4.1. Сегментирование целевой аудитории	1	1				
	Тема 4.2. Точки касания бренда с клиентом	1	1				
	Тема 4.3. Customer Journey Map - карта пути клиента	2	2				
ОПК-6	Раздел 5. Контроль качества клиентского сервиса					9	Опрос, круглый стол (дискуссия)
Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/ индивидуальные занятия.	Практическая подготовка, час		
ИД-ОПК-6.1 ИД-ОПК-6.2 ИД-ОПК-6.3	Тема 5.1. Способы контроля качества клиентского сервиса: business intelligence, real-time Analytics	2	2				
	Тема 5.2. Факторы, влияющие на эффективность работы сотрудника	2	2				
ОПК-6 ИД-ОПК-6.1 ИД-ОПК-6.2 ИД-ОПК-6.3	Зачет						Итоговый проект – система клиентского сервиса
	ИТОГО за пятый семестр	26	26			44	
	ИТОГО за весь период	26	26			44	

3.3. Краткое содержание учебной дисциплины

№ п/п	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
Раздел 1	Клиентский сервис: основные понятия, цели и задачи	
Тема 1.1	Клиентоориентированность, лояльность и клиентский опыт	Сущность понятий клиентоориентированность, лояльность и клиентский опыт. Навыки определения приоритетных целей клиентского сервиса и нахождения ресурсов для их достижения.
	Практическое задание № 1.1	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 1.2.	Элементы клиентского сервиса компании	Элементы клиентского сервиса компании - коммуникации - информация - решение проблем - работа с жалобами и отзывами - обучение сотрудников Принципы оценки сервиса клиентами.
	Практическое задание № 1.2	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 1.3.	Структура и метрики клиентского сервиса	Типовая структура и основные метрики клиентского сервиса: - индекс потребительской лояльности - индекс удовлетворенности клиента - индекс потребительских усилий - внутренний индекс качества - показатель вовлеченности клиентов - индекс удержания клиентов - пожизненная ценность клиента
	Практическое задание № 1.3	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Раздел 2	. Организационная структура клиентского сервиса. Бюджетирование	

Тема 2.1	Организация работы клиентского отдела	Построение структуры клиентского сервиса исходя из целей и задач бизнеса. Организация работы клиентского отдела
	Практическое задание № 2.1	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 2.2	Расчет количества и стоимости сотрудников	Расчет необходимого количества линейных менеджеров для каждого блока клиентского сервиса. Определение расходов на рабочие места, ПО и обучение сотрудников
	Практическое задание № 2.2	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Раздел 3	Управление жизненным циклом сотрудников клиентского сервиса	
Тема 3.1	Типовой жизненный цикл сотрудника в клиентском сервисе	Типовой жизненный цикл сотрудника в клиентском сервисе: - интерес к компании; - адаптация; - начало развития; - самореализация; - выгорание; - стагнация.
	Практическое задание № 3.1	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 3.2	Формирование профиля вакансий для различных скил-групп	Определение понятия «профиль должности». Профиль должности: - составляющие профиля; - составление профиля должности
	Практическое задание № 3.2	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью

Тема 3.3	Работа с выгоранием, удержанием и увольнением сотрудников клиентского сервиса.	Как правильно работать с выгоранием, удержанием и увольнением сотрудников клиентского сервиса. - программы обучения и адаптации - выгорание, удержание, увольнение
	Практическое задание № 3.3	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Раздел 4	Анализ клиентской базы. Построение пути клиента	
Тема 4.1	Сегментирование целевой аудитории	Проведение интервью с клиентами b2c и b2b. Обработка и структурирование полученной информации. Сегментация целевой аудитории и нахождение подхода к каждому сегменту. Понятие клиентской базы, способы пополнения базы клиентов, анализ клиентской базы.
	Практическое задание № 4.1	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 4.2	Точки касания бренда с клиентом	Определение точки касания бренда с клиентом. Понятие точки касания. Влияние изучения точек касания на эффективность. Виды точек касания с клиентом. Работа с точками касания клиента.
	Практическое задание № 4.2	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 4.3	Customer Journey Map - карта пути клиента	Блоки карты пути клиента, разработка карты пути клиента.
	Практическое задание № 4.3	В основе практических занятий лежит упражнение, в
		рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Раздел 5	Контроль качества клиентского сервиса	

Тема 5.1	Способы контроля качества клиентского сервиса: business intelligence, real-time Analytics	Способы контроля качества клиентского сервиса и выбор наиболее подходящего. Определение KPI и составление чек-лист качества. Real-time аналитика и работа с ней. Business intelligence аналитика и работа с ней.
	Практическое задание № 5.1	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 5.2	Факторы, влияющие на эффективность работы сотрудника	Определение факторов, влияющих на эффективность работы сотрудника: - портрет эффективного сотрудника - показатели эффективности сотрудника - повышение эффективности сотрудника
	Практическое задание № 5.2	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью

3.4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, экзамену;
- изучение учебных пособий;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- выполнение индивидуальных заданий,

– написание тематических выступлений на проблемные темы; – подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра; – создание презентаций по изучаемым темам и др.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя: круглый стол (дискуссия); проведение консультаций перед экзаменом; консультации по организации самостоятельного изучения отдельных разделов/тем, базовых понятий учебных дисциплин в целях устранения пробелов после поступления в магистратуру абитуриентов, окончивших бакалавриат/специалитет иных УГСН.

Перечень разделов/тем/, полностью или частично отнесенных на самостоятельное изучение с последующим контролем:

№ пп	Наименование раздела /темы дисциплины, выносимые на самостоятельное изучение	Задания для самостоятельной работы	Виды и формы контрольных мероприятий (учитываются при проведении текущего контроля)	Трудоемкость, час
Тема 4.2.	Точки касания бренда с клиентом	Определение точек касания бренда с клиентом (на конкретном примере)	презентация	10

3.5. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Применяется следующий вариант реализации программы с использованием ЭО и ДОТ.

В электронную образовательную среду, по необходимости, могут быть перенесены отдельные виды учебной деятельности:

использование ЭО и ДОТ	использование ЭО и ДОТ	объем, час	включение в учебный процесс
смешанное обучение	лекции	26	в соответствии с расписанием учебных занятий
	практические занятия	26	

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- проведение интерактивных лекций;
- групповых дискуссий;
- анализ ситуаций и имитационных моделей;
- преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- дистанционные образовательные технологии;
- применение электронного обучения;
- просмотр учебных фильмов с их последующим анализом;
- использование на лекционных занятиях видеоматериалов и наглядных пособий;
- обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа);
- технологии с использованием игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр.

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная аудитория № 305 для проведения учебных занятий, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:

- столы (включая стол для преподавателя) – 23 шт.;
- стулья (включая стул для преподавателя) – 45 шт.;
- моноблок с установленным программным обеспечением – 1 шт.;
- компьютерная мышь – 1 шт.;
- клавиатура – 1 шт.;
- колонки – 2 шт.;
- проектор – 1 шт.;
- экран – 1 шт.;
- доска маркерная – 1 шт.

Лицензионное программное обеспечение:

- Windows (зарубежное, возмездное);
- MS Office (зарубежное, возмездное);
- Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое);
- КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое)

Учебная аудитория № 105 (Специализированная аудитория для лиц с ОВЗ), для проведения учебных занятий, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:

- столы (включая стол преподавателя) – 4 шт.;
- стулья (включая стул преподавателя) – 4 шт.;
- моноблоки с установленным программным обеспечением – 4 шт.;

- компьютерные мыши – 4 шт.;
- клавиатуры – 4 шт.;
- акустический усилитель – 1 шт.;
- колонки – 2 шт.;
- телевизор – 1 шт.;
- МФУ – 1 шт.;
- интерактивная электронная доска на мобильной платформе – 1 шт.;
- портативная индукционная система для слабослышащих (индукционная петля) – 1 шт.;
- портативный бытовой усилитель звука – 1 шт.;
- лупа пластмассовая – 1 шт.;
- прибор письма по Брайлю – 1 шт.;
- грифель для письма по Брайлю (мужской – 1 шт., женский – 1 шт.);
- тетрадь для письма по Брайлю – 3 шт.
- бумага для письма по Брайлю – 1 пачка;
- активный захват для инвалидов – 1 шт.

Лицензионное программное обеспечение:

Windows (зарубежное, возмездное), MS Office (зарубежное, возмездное), Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое), Comodo Internet Security (зарубежное, свободно распространяемое), графический редактор GIMP (зарубежное, свободно распространяемое), Planner 5D (российское, свободно распространяемое), Sweet Home 3D (зарубежное, свободно распространяемое), Дизайн Интерьера 3D (российское, свободно распространяемое), КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое)

Для лиц с ОВЗ:

расширенный дверной проём (не менее 900 мм), оснащенный контрастной лентой для обеспечения безопасности передвижения маломобильных и слабовидящих лиц, перед входом и внутри аудитории предусмотрена зона для разворота кресла-коляски; перед входом установлено контрастное тактильное напольное покрытие, наименование аудитория («Аудитория для лиц с ОВЗ») и номер («105») продублировано шрифтом Брайля на дверных табличках контрастного цвета.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся – аудитория № 113 (в том числе, адаптированная аудитория для лиц с ОВЗ), оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:

- столы (включая стол преподавателя) – 6 шт.;
- стулья (включая стул преподавателя) – 6 шт.;
- ноутбуки с установленным программным обеспечением, с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду института – 6 шт.;
- компьютерные мыши – 6 шт.;
- колонки – 2 шт.;
- проектор – 1 шт.;
- экран – 1 шт.;
- МФУ – 1 шт.;
- телевизор – 1 шт.;
- доска маркерная – 1 шт.

Лицензионное программное обеспечение:

- Windows (зарубежное, возмездное);
- MS Office (зарубежное, возмездное);

- Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое);
- КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое)

Аудитория расположена на 1 этаже, имеет расширенный дверной проём (не менее 900 мм), оснащенный контрастной лентой для обеспечения безопасности передвижения маломобильных и слабовидящих лиц, перед входом и внутри аудитории предусмотрена зона для разворота кресла-коляски; перед входом установлено контрастное тактильное напольное покрытие, наименование аудитории («Адаптированная аудитория для лиц с ОВЗ») и номер («113») продублировано шрифтом Брайля на дверных табличках контрастного цвета.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Основная литература

1. Данько, Т. П. Управление маркетингом : учебник и практикум для вузов / Т. П. Данько. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 521 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01588-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560232>

2. Маркетинг : учебник и практикум для вузов / под редакцией Л. А. Данченко. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 477 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19009-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560014>

3. Овсянников, А. А. Стратегический и операционный маркетинг : учебник и практикум для вузов / А. А. Овсянников. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 481 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17732-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568732>

6.2 Дополнительная литература

1. Ойнер, О. К. Управление результативностью маркетинга : учебник и практикум для вузов / О. К. Ойнер. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04642-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559811>

2. Интернет-маркетинг : учебник для вузов / под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 335 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15098-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560243>

7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. <http://biblioclub.ru> – ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
2. <https://urait.ru> – ЭБС «Образовательная платформа Юрайт»
3. https://elibrary.ru/org_titles.asp?orgsid=14364 – научная электронная библиотека (НЭБ) «eLIBRARY.RU»

4. <https://student2.consultant.ru/> – онлайн-версия КонсультантПлюс: Студент информационной справочной системы «КонсультантПлюс»