

ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - В А Р Н А
ЦЕНТЪР „МАГИСТЪРСКО ОБУЧЕНИЕ”
КАТЕДРА „ИКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ НА ИНДУСТРИЯТА”

УТВЪРЖДАВАМ:

(Проф.д-р Пл. Илиев)

У Ч Е Б Н А П Р О Г Р А М А

ПО ДИСЦИПЛИНАТА: “УПРАВЛЕНИЕ НА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА С ДОСТАВЧИЦИ И КЛИЕНТИ”;

ЗА СПЕЦ: ЛОГИСТИЧЕН МЕНИДЖМЪНТ – ОКС „МАГИСТЪР”

КУРС НА ОБУЧЕНИЕ: 5; СЕМЕСТЪР:IX;

ХОРАРИУМ: общо: 60ч.; лекции 30ч.; упражнения 30ч.; ИАЗ - 150ч.

КРЕДИТИ: 7

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА ХОРАРИУМА СЪГЛАСНО УЧЕБНИЯ ПЛАН

<i>ВИД УЧЕБНИ ЗАНЯТИЯ</i>	<i>ХОРАРИУМ, ч.</i>	<i>СЕДМИЧНА НАТОВАРЕНОСТ, ч..</i>
ЛЕКЦИИ	30	2
УПРАЖНЕНИЯ	30	2
КОНТРОЛНИ ЗАДАЧИ: Тестове, казуси, контролни, курсова работа, изпит	150	10

Изготвили програмата:

1. доц.д-р.С.Благоева.....

2. гл. ас. д-р П. Милушева.....

Р-л катедра:

.....
/доц. д.р Илиан Минков/

I. АНОТАЦИЯ

Дисциплината „Управлението на взаимоотношенията с доставчици и клиенти“ предлага познания относно концептуалните основи на управлението на взаимоотношенията с доставчици и клиенти. При изучаване на дисциплината се надграждат знания получени в бакалавърска степен при изучаване на „логистика на снабдяването“ и цели придобиване на теоретични знания и практически умения, свързани с:

- разкриване на важноста от взаимоотношенията с доставчици и клиенти;
- определяне на удовлетворението на доставчиците и клиентите;
- познания за преимуществата и недостатъците от партньорските взаимоотношения;
- познания за водене на преговори с партньори;
- анализ на предпочитанията на клиентите;
- познаване на основни показатели които се използват за анализ на клиентите, въз основа на които студентите ще могат да проектират потребителски профили;
- базови умения за провеждане на посочените анализи;
- познават различни модели за управление на връзки с клиенти;
- др.

II. ТЕМАТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

No. по ред	НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ	БРОЙ ЧАСОВЕ		
		Л	СЗ	ЛУ
ТЕМА 1. ВРЪЗКИ „ДОСТАВЧИК-КЛИЕНТ”		2	2	
1.1	Еволюция на връзките „доставчик-клиент”			
1.2	Видове връзки „доставчик-клиент”			
ТЕМА 2. ВЗАИМОВРЪЗКИ С ДОСТАВЧИЦИ И КЛИЕНТИ		4	4	
2.1	Форми на взаимоотношения с доставчици и клиенти			
2.2	Модел на удовлетворение на доставчици и клиенти			
2.3				
ТЕМА 3. ПАРТНЬОРСТВА И СТРАТЕГИЧЕСКИ СЪЮЗИ		4	4	
3.1	Типове партньорства			
3.2	Преимущества и недостатъци на партньорските взаимоотношения			
3.3	Развитие на партньорствата			
3.4	Партниране с доставчици в стил Тойота			
3.5	Стратегически съюзи			
ТЕМА 4. ВОДЕНЕ НА ПРЕГОВОРИ С ПАРТНЬОРИ		3	3	
4.1	Позиции в преговорите			
4.2	Типове поведение			
4.3	Подходи			
ТЕМА 5. CRM – ФАКТОР ЗА УСПЕХ В ОТНОШЕНИЯТА С КЛИЕНТИТЕ		3	3	
5.1	Предпоставки за възникване на CRM концепция			
5.2	Основни понятия и същност на CRM концепция			
4.3	Развитие на CRM концепция			
ТЕМА 6. АНАЛИЗ, ОЦЕНКА И СЕГМЕНТИРАНЕ НА		4	4	

КЛИЕНТИТЕ				
6.1	Подходи и показатели за анализ и оценка на клиентите			
6.2	Методи за анализ и оценка на клиентите			
ТЕМА 7. УПРАВЛЕНИЕ НА ВРЪЗКИТЕ С КЛИЕНТИ		4	4	
7.1	Модел на компанията QCi Assessment			
7.2	Модел на Дж. Чан			
7.3	Модел на Харисън Нийли			
7.4	Модел на Ръсел Уинър			
7.5	Модел на култура на CRM			
ТЕМА 8. CRM СТРАТЕГИЯ		4	4	
8.1	Същност на CRM стратегията			
8.2	Разработване на CRM стратегията			
8.3	Изпълнение на CRM стратегията			
ТЕМА 9. CRM ONLINE		2	2	
9.1	Същност на CRM ONLINE			
9.2	Предимства на CRM ONLINE			
ТЕМА 10.				
10.1				
10.2				
10.3				

IV. ФОРМИ НА КОНТРОЛ:

№. по ред	ВИД И ФОРМА НА КОНТРОЛА	Брой в сем.	ИАЗ ч.
1.	Текущ контрол		
1.1.	Курсова работа	1	
1.2.	Решаване и защита на казуси	6	
1.3.	Контролни работи и задачи	5	
ОБЩО:		12	
2.	Последващ контрол		
2.1.	Изпит	1	
ОБЩО:		13	

V. ЗАДЪЛЖИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА:

1. Станимиров, Е., CRM /Мениджмънт/, Варна: Наука и икономика, 2013.
2. Милушева, П., „Аспекти във взаимоотношенията на фирмите с доставчиците“, Електронно списание „Икономика и компютърни науки“, бр.1, 2016.
3. Милушева, П. Стоянова, Д., „СУК-фактор във взаимоотношенията с доставчиците“, „Перспективи пред индустриалния бизнес“, Международна научна конференция, Сборник с доклади 2013, стр.338;

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА:

1. Милушева, П. Стоянова, Д., „СУК-фактор във взаимоотношенията с доставчиците“, „Перспективи пред индустриалния бизнес“, Международна научна конференция, Сборник с доклади 2013, стр.338;
2. Фирон, Е., Линдерс, М., Управление на снабжение и запасами, Санкт-Петербург, Victory, 2006.