**АННОТАЦИЯ**

**Рабочей программы дисциплины**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Дисциплина*** | **Проектирование систем управления взаимоотношениями с клиентами** | |
| ***Направление подготовки*** | 09.03.03 | Прикладная информатика |
| ***Направленность (профиль)*** | Прикладная информатика в экономике | |
| ***Объем дисциплины*** | 8 з.е. | |
| ***Формы промежуточной аттестации*** | Зачет  Экзамен | |
| ***Кафедра*** | *Информационных технологий и статистики* | |
| ***Краткое содержание дисциплины*** | | |
| Тема 1. Концепция управления отношениями с клиентами | | |
| Тема 2. Функциональность информационных систем управления взаимоотношениями с клиентами | | |
| Тема 3. Внедрение и настройка CRM-систем | | |
| Тема 4. Аналитические методы и инструменты в управлении взаимоотношениями с клиентами | | |
| Тема 5. Информационные технологии в рекламной деятельности | | |
| ***Список литературы*** | | |
| **Основная литература**   1. Кобелев, О. А. Электронная коммерция [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Коммерция (торговое дело)" и "Маркетинг" / О. А. Кобелев ; под ред. С. В. Пирогова. - 4-е изд. - Москва : Дашков и К°, 2017. - 684 с. [*https://new.znanium.com/catalog/product/340852*](https://new.znanium.com/catalog/product/340852)   **Дополнительная литература**   1. Егоров, Ю.Н. Управление маркетингом [Электронный ресурс] : Учебник : ВО - Бакалавриат / Московский региональный социально-экономический институт. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 238 с. [*http://new.znanium.com/go.php?id=1073056*](http://new.znanium.com/go.php?id=1073056) 2. Рыжикова, Т.Н. Аналитический маркетинг: что должен знать маркетинговый аналитик [Электронный ресурс] : Учебное пособие : ВО - Бакалавриат / Московский государственный технический университет им. Н.Э. Баумана. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 288 с. [*http://new.znanium.com/go.php?id=1069144*](http://new.znanium.com/go.php?id=1069144) 3. Григорьев, М. Н. Маркетинг [Электронный ресурс] : учебник для прикладного бакалавриата : для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям / М. Н. Григорьев. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2019. - 559 с. [*https://www.biblio-online.ru/bcode/431782*](https://www.biblio-online.ru/bcode/431782) 4. Гаврилов, Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров : для студентов вузов, обучающихся по направлению "100700 - Торговое дело" / Л. П. Гаврилов. - Москва : Юрайт, 2019. - 372 с. [*https://www.biblio-online.ru/bcode/425884*](https://www.biblio-online.ru/bcode/425884) | | |
| ***Перечень информационных технологий, включая перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем, онлайн курсов, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине*** | | |
| **Перечень лицензионное программное обеспечение:**  - Программы для ЭВМ «Лицензия на право установки и использования операционной системы общего назначения Astra Linux Common Edition ТУ 5011-001-88328866-2008 версии 2.12. Контракт на выполнение работ для нужд УРГЭУ № 35-У/2018 от «13» июня 2018 г.  - Программы для ЭВМ «Мой Офис Стандартный. Лицензия Корпоративная на пользователя для образовательных организаций, без ограничения срока действия. Контракт на выполнение работ для нужд УРГЭУ № 35-У/2018 от «13» июня 2018 г.  **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**  Общего доступа  - Справочная правовая система ГАРАНТ  - Справочная правовая система Консультант плюс | | |
| ***Перечень онлайн курсов*** | | |
| В данной дисциплине не реализуются | | |
| ***Перечень профессиональных стандартов*** | | |
| 06.001. Профессиональный стандарт "Программист", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. N 679н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 декабря 2013 г., регистрационный N 30635).  06.015. Профессиональный стандарт "Специалист по информационным системам", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 ноября 2014 г. N 896н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 декабря 2014 г., регистрационный N 35361)  06.022. Профессиональный стандарт «Системный аналитик», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 октября 2014 г. N 809н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2014 г., регистрационный N 34882) | | |

Аннотацию подготовил Кислицын Е.В.