|  |  |
| --- | --- |
|  **Аннотация** |  |
|  **Рабочей программы дисциплины** |  |
|  |  |  |  |
| Дисциплина  | Проектирование систем управления взаимоотношениями с клиентами  |
| Направление подготовки  | 38.03.02 Менеджмент  |
| Профиль  | Интернет-маркетинг  |
| Объем дисциплины  | 9 з.е  |
| Формы промежуточной аттестации  | Зачет  |
| Кафедра информационных технологий и статистики  |
| **Краткое** **содержание** **дисциплины**   |
|  Тема |  Наименование темы |
|  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., Пирогов С.В. Электронная коммерция. [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 682 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1093667 |
|  **Дополнительная литература:** |
|  1. Гаврилов Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе. [Электронный ресурс]:Учебник для бакалавров. - Москва: Юрайт, 2019. - 372 – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/425884 |
|  2. Егоров Ю.Н. Управление маркетингом. [Электронный ресурс]:Учебник : ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 238 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1073056 |
|  3. Григорьев М. Н. Маркетинг. [Электронный ресурс]:Учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 559 – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/449789 |
|  4. Рыжикова Т.Н. Аналитический маркетинг: что должен знать маркетинговый аналитик. [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 288 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1226832 |
|  |  |  |  |
| **Перечень** **информационных** **технологий,** **включая** **перечень** **лицензионного** **программного** **обеспечения** **и** **информационных** **справочных** **систем,**  **онлайн** **курсов,** **используемых** **при** **осуществлении** **образовательного** **процесса** **по** **дисциплине**   |
|  **Перечень лицензионного программного обеспечения:** |

|  |
| --- |
| Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.  |
| МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.  |
| Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.  |
| Microsoft Office 2016.Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии 30.09.2023.  |
|  **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»:** |
| Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 163/223-У/2020 от 14.12.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2021    |
| Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока   |
| Аннотацию подготовил: Городничев Виктор Владимирович  |