|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Аннотация** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Рабочей программы дисциплины** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Кафедра информационных технологий и статистики  |  |  |
| Дисциплина  | Проектирование систем управления взаимоотношениями с клиентами  |  |  |
| Направление подготовки  | 09.03.03 Прикладная информатика  |  |  |
| Профиль  | Инжиниринг предприятий и информационных систем  |  |  |
| Объем дисциплины  | 3 з.е  |  |  |
| Формы промежуточной аттестации  | Зачет |  |  |
| **Краткое** **содержание** **дисциплины**   |
|  |  |  |
|  |
| Тема | Наименование темы |  |
| Тема 1. | Концепция управления отношениями с клиентами |  |
| Тема 2. | Функциональность информационных систем управления взаимоотношениями склиентами |  |
| Тема 3. | Внедрение и настройка CRM-систем |  |
| Тема 4. | Аналитические методы и инструменты в управлении взаимоотношениями склиентами |  |
| Тема 5. | Информационные технологии в рекламной деятельности |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Список** **литературы**   |
|  |  |  |  |  |  |
| **Основная литература:** |
|  1. Кобелев О.А. Электронная коммерция [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва:Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 682 с. – Режим доступа:https://znanium.com/catalog/product/1093667 |
|
|  |  |  |  |  |  |
| **Дополнительная литература:** |
|  1. Гаврилов Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе [Электронныйресурс]:Учебник для бакалавров. - Москва: Юрайт, 2019. - 372 – Режим доступа:https://urait.ru/bcode/425884 |
|
|  2. Егоров Ю.Н. Управление маркетингом [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: ООО"Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 238 с. – Режим доступа:https://znanium.com/catalog/product/1073056 |
|  3. Рыжикова Т.Н. Аналитический маркетинг: что должен знать маркетинговый аналитик[Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М",2022. - 288 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1853098 |
|  4. Григорьев М. Н. Маркетинг [Электронный ресурс]:Учебник для вузов. - Москва: Юрайт,2022. - 559 – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/488718 |
|  |  |  |  |  |  |
| **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 +. Срок действия лицензии до 31.12.2023    |
| Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока   |
| **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  |
| **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  |
| **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  |
| **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  |
| **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  |
|  |
| Аннотацию подготовил: Городничев В.В.  |

.