|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Аннотация** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Рабочей программы дисциплины** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Кафедра бизнес-информатики  |  |  |
| Дисциплина  | Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами  |  |  |
| Направление подготовки  | 38.04.06 Торговое дело  |  |  |
| Профиль  | Интегрированная логистика и перевозка грузов в цепи поставок  |  |  |
| Объем дисциплины  | 2 з.е  |  |  |
| Формы промежуточной аттестации  | Зачет |  |  |
| **Краткое** **содержание** **дисциплины**   |
|  |  |  |
|  |
| Тема | Наименование темы |  |
| Тема 1. | Инструменты и методы анализа деятельности торговых структур (ОПК-2) |  |
| Тема 2. | CRM-системы для управления взаимоотношениями с клиентами (ОПК-5) |  |
| Тема 3. | Автоматизация процесса управления взаимоотношениями с клиентами в системе«1С: Предприятие» (ОПК-5) |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Список** **литературы**   |
|  |  |  |  |  |  |
| **Основная литература:** |
|  1. Нетесова О. Ю. Информационные системы и технологии в экономике [Электронныйресурс]:учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 178 с – Режим доступа:https://urait.ru/bcode/491479 |
|
|  2. Варфоломеева А. О., Коряковский А.В., Романов В.П. Информационные системыпредприятия [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центрИНФРА-М", 2022. - 330 с. – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1844303 |
|  3. Гаврилов Л. П. Организация коммерческой деятельности: электронная коммерция[Электронный ресурс]:учебное пособие для спо. - Москва: Юрайт, 2023. - 563 с – Режим доступа:https://urait.ru/bcode/510285 |
|  4. Трофимов В. В., Ильина О. П., Кияев В. И., Трофимова Е. В. Информационные системы итехнологии в экономике и управлении в 2 ч. Часть 1 [Электронный ресурс]:учебник для вузов. -Москва: Юрайт, 2023. - 375 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/516285 |
|  |  |  |  |  |  |
| **Дополнительная литература:** |
|  1. Неретина Е. А., Соловьев Т. Г. Управление взаимоотношениями с потребителямиобразовательных услуг в сфере высшего профессионального образования:монография. - Москва:РИОР: ИНФРА-М, 2014. - 156 с. |
|
|  2. Мхитарян В. С., Архипова М. Ю., Дуброва Т. А., Миронкина Ю. Н., Сиротин В. П. Анализданных [Электронный ресурс]:Учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 490 – Режим доступа:https://urait.ru/bcode/489100 |
|  3. Миркин Б. Г. Введение в анализ данных [Электронный ресурс]:учебник и практикум. -Москва: Юрайт, 2022. - 174 – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/469306 |
|  |  |  |  |  |  |
| **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:** |

|  |
| --- |
| 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.  |
| Конфигурация 1С:Предприятие 8. Управление торговлей. Договор Б/Н от 02.06.2009 г., Лицензионное соглашение № 8971903, Акт № 62 от 15.07.2009 "1C:Зарплата и кадры бюджетного учреждения 8" (рег. номер 9648728).  |
| Microsoft Dynamics CRM. Соглашение от 23.08.2016.  |
| Directum RX.Соглашение № 21-1208 от 31.08.2021. Срок действия лицензии 31.08.2023.  |
| Adobe Reader. Лицензия freeeware. Срок действия лицензии - без ограничения срока.  |
| 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.  |
|  |
| **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-****телекоммуникационной сети «Интернет»:** |
|   |
|  |
| Аннотацию подготовил: Лаптева Анна Викторовна  |

.