|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 |