

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«УФИМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АВИАЦИОННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Кафедра *Вычислительной математики и кибернетики*

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ В КЛИЕНТ-ОРИЕНТИРОВАННОМ
МАРКЕТИНГЕ»**

Направление подготовки (специальность)

38.03.05 Бизнес-информатика

(код и наименование направления подготовки, специальности)

Профиль

Бизнес-аналитика

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения

очная

Уфа 2019

1. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Информационные системы в клиент-ориентированном маркетинге» является дисциплиной по выбору вариативной части.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки бакалавров 38.03.05 «Бизнес-информатика», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «11» августа 2016 г. № 1002.

Цели освоения дисциплины - получение теоретических знаний о клиент-ориентированных технологиях и CRM-систем, методах и средствах управления бизнесом на основе управления взаимодействием с клиентами. Программа предусматривает исследование специальных ситуационных примеров, а также рассмотрения и анализа содержания реальных проектов.

Задачи:

- формирование представлений о роли клиент-ориентированного маркетинга в управлении современным предприятием;
- систематизация и углубление знаний о сегментации клиентов, направленной на индивидуализацию потребностей клиентов;
- формирование навыков использования маркетинговых инструментов в создании потребительской ценности товара/услуги;
- углубление знаний в области оценки качества обслуживания клиентов;
- овладение навыками разработки комплекса маркетинговых мероприятий для предприятий;
- формирование навыков разработки программ лояльности персонала и клиентов;
- овладение навыками анализа системы сервиса предприятия с целью усиления основного конкурентного преимущества;
- информирование о современных тенденциях и перспективах маркетинга отношений и CRM стратегии.

2. Перечень результатов обучения

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций.

Планируемые результаты обучения по дисциплине

№	Формируемые компетенции	Код	Знать	Уметь	Владеть
1	организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	ПК-8	- основные ИС и ИКТ управления взаимодействие с клиентами (CRM, eCRM), - рынки современных программно-информационных продуктов и услуг в области маркетинга, - основные	- выбирать рациональные ИС и ИКТ для управления взаимодействием с клиентами, - моделировать, анализировать и совершенствовать бизнес-процессы, связанные со взаимодействием с клиентами, - разрабатывать и анализировать	- методам и применения информационных технологий для решения маркетинговых задач в экономических системах, - методам и разработки и архитектуры ИС, - навыки

			ые принципы и методики описания и разработки систем управления взаимодействием с клиентами, - состав и структура CRM-систем), - основные алгоритмы и технологии, используемые в CRM-системах,	архитектуру информационных систем управления взаимодействием с клиентами,	проектирования, внедрения, организации эксплуатации и совершенствования информационных систем управления взаимодействием с клиентами.
--	--	--	---	---	---

Содержание разделов

№	Наименование и содержание раздела
1	Стратегия управления клиентскими отношениями: раскрывается, "что такое" и "зачем нужна" стратегия CRM, эволюция концепции CRM, а также роль информационных технологий в стратегии CRM, влияние технологий на культуру продаж
2	Аналитические возможности CRM. раскрывается потребность в единой базе данных о клиентах в рамках компании, основные типы анализа и аналитические возможности CRM-системы, анализ Web-активности и персонализация.

Подробное содержание дисциплины, структура учебных занятий, трудоемкость изучения дисциплины, входные и исходящие компетенции, уровень освоения, определяемый этапом формирования компетенций, учебно-методическое, информационное, материально-техническое обеспечение учебного процесса изложены в рабочей программе дисциплины.

Автор (составитель) _____ / Богданова Д.Р. /
должность, уч. степень, уч. звание Фамилия И.О.