

**ГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет  
народного хозяйства»**

*Утверждена решением  
Ученого совета ДГУНХ,  
протокол № 13  
от 29 мая 2021 г*

**Кафедра «Информационные технологии и информационная  
безопасность»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ВЗА-  
ИМОТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ»**

**Направление подготовки  
38.03.05 Бизнес-информатика,  
профиль «Менеджмент информационных технологий и электрон-  
ный бизнес»**

**Уровень высшего образования - бакалавриат  
Формы обучения – очная, очно-заочная, заочная**

**Махачкала – 2021**

**Составитель**– Магомедова Динара Сахратулаевна старший преподаватель кафедры «Информационные технологии и информационная безопасность» ДГУНХ.

**Внутренний рецензент** – Раджабов Карахан Якубович, кандидат экономических наук, доцент кафедры информационных технологий, декан факультета информационных технологий и управления ДГУНХ.

**Внешний рецензент** - Гаджиев Насрулла Курбанмагомедович, кандидат экономических наук, доцент, заместитель декана по научной работе факультета информатики и информационных технологий Дагестанского государственного университета.

**Представитель работодателя** - Ботвин Тимур Анатольевич, руководитель международных запусков Яндекс.Маркет ООО «Яндекс.Маркет».

*Рабочая программа дисциплины «Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами» разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июля 2020 г., № 838, в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5.04.2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».*

Рабочая программа по дисциплине «Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами» размещена на официальном сайте [www.dgunh.ru](http://www.dgunh.ru)

Магомедова Д.С. Рабочая программа по дисциплине «Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами» для направления подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, профиль «Менеджмент информационных технологий и электронный бизнес». – Махачкала: ДГУНХ, 2021 г., 15 с.

Рекомендована к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 28 мая 2021 г.

Рекомендована к утверждению руководителем основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, профиль «Менеджмент информационных технологий и электронный бизнес», к.пед.н., Гасановой З.А.

Одобрена на заседании кафедры «Информационные технологии и информационная безопасность» 24 мая 2021 г., протокол № 10.

## Содержание

Раздел 1.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	4
Раздел 2.	Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
Раздел 3.	Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), на самостоятельную работу обучающихся и форму(ы) промежуточной аттестации	5
Раздел 4.	Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	7
Раздел 5.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	11
Раздел 6.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины	12
Раздел 7.	Перечень информационных технологий, используемых при изучении дисциплины, включая перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем, профессиональных баз данных	12
Раздел 8.	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	13
Раздел 9.	Образовательные технологии	14
	Лист актуализации рабочей программы дисциплины	15

## Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Цель дисциплины сформировать компетенции обучающегося в области взаимодействия с клиентами и партнерами в CRM-системах, выбора рациональных информационных систем и информационно-коммуникативных технологий решения для управления бизнесом.

Задачи дисциплины:

- Рассмотреть аспекты применения CRM-систем;
- Провести анализ практики взаимоотношений с клиентами.
- Изучить существующую CRM-систему;

**Компетенции выпускников, формируемые в результате освоения дисциплины «Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами» как часть планируемых результатов освоения образовательной программы**

код компетенции	формулировка компетенции
<b>ПК</b>	<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ</b>
<b>ПК-4</b>	Способен разрабатывать и реализовывать проекты совершенствования ИТ-инфраструктуры предприятия для достижения стратегических целей и поддержки бизнес-процессов с учетом требований информационной безопасности

### 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине.

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине</i>
<b>ПК-4.</b> Способен разрабатывать и реализовывать проекты совершенствования ИТ-инфраструктуры предприятия для достижения стратегических целей и поддержки бизнес-процессов с учетом требований информационной безопасности	<b>ИПК-4.3.</b> Проектирует и внедряет компоненты ИТ-инфраструктуры предприятия, обеспечивающие поддержку принятия решений, процессов экономического анализа, а также обеспечивающие автоматизацию бизнес-процессов	<b>Знать:</b> – организацию взаимодействия с клиентами и партнерами в CRM-системе  <b>Уметь:</b> - взаимодействовать с клиентами и партнерами в CRM-системе  <b>Владеть:</b> - навыками взаимодействия с клиентами и партнерами на основе формирования клиентской базы, управления продажами, поддержки маркетинга в CRM системе

### 1.3. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Код компетенции	Этапы формирования компетенций				
	Тема 1 Системы управления взаимоотношения с клиентами: основные понятия и история развития	Тема 2 Информационные технологии в CRM	Тема 3 Управление клиентской базой	Тема 4 Учет и анализ продаж в CRM-системах	Тема 5 Поддержка маркетинга в системах CRM.
ПК-4	+	+	+	+	+

#### Раздел 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1. В.ДВ.01.01 «Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины» учебного плана направления подготовки Бизнес-информатика, профиль «Менеджмент информационных технологий и электронный бизнес»

Для изучения данной дисциплины необходимы знания, умения и навыки по дисциплинам «Деловые коммуникации», «Управление ИТ сервисом контентом».

Знания, умения и навыки, полученные студентами в рамках данной дисциплины, пригодятся им при написании выпускной квалификационной работы, а также при прохождении производственной практики.

#### Раздел 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), на самостоятельную работу обучающихся и форму(ы) промежуточной аттестации

Объем дисциплины в зачетных единицах составляет 2 зачетные единицы.

##### Очная форма обучения

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), составляет 36 часов, в том числе:

на занятия лекционного типа – 12ч.

на занятия семинарского типа – 24 ч.

Количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся – 36 ч.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

##### Очно-заочная форма обучения

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), составляет 27 часов, в том числе:

на занятия лекционного типа – 9 ч.

на занятия семинарского типа – 18 ч.

Количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся – 45 ч.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

### **Заочная форма обучения**

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), составляет 8 часов, в том числе:

на занятия лекционного типа – 4 ч.

на занятия семинарского типа – 4 ч.

Количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся – 62 ч.

Форма промежуточной аттестации: зачет – 2 ч.

Отдельные учебные занятия по дисциплине реализуются в форме практической подготовки.

**Раздел 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.**

**Очное отделение**

№ п/п	Тема дисциплины	Всего академических часов	В т.ч. занятия лекционного типа	В т.ч. занятия семинарского типа:					Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости.
				семинары	Практические занятия	Лабораторные занятия (лабораторные работы, лабораторный практикум)	Коллоквиумы	Иные аналогичные занятия		
1.	Тема 1 Системы управления взаимоотношения с клиентами: основные понятия и история развития	10	2	-	2	2	-	-	4	- Проведение опроса. - Тестирование; - Кейс-задача - Выполнение лабораторной работы
2.	Тема 2 Информационные технологии в CRM*	12	2*	-	2*	2*	-	-	6	- Подготовка презентации; - Тестирование; - Выполнение лабораторной работы
3.	Тема 3 Управление клиентской базой*	14	2*	-	2*	2*	-	-	8	- Подготовка презентации - Выполнение лабораторной работы - Проектная работа
4.	Тема 4 Учет и анализ продаж в CRM-системах*	18	4*	-	2*	4*	-	-	8	- Тестирование; - Выполнение лабораторной работы
5.	Тема 5 Поддержка маркетинга в системах CRM.*	14	2*	-	2*	2*	-	-	8	- Тестирование; - Подготовка Презентации - Выполнение лабораторной работы
6.	<b>Зачет</b>	4	-	-	2	-	-	-	2	-

<b>Итого:</b>	<b>72</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	
---------------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	----------	----------	-----------	--

### Очно-заочное отделение

№ п/п	Тема дисциплины	Всего академических часов	В т.ч. занятия лекционного типа	В т.ч. занятия семинарского типа:					Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости.
				семинары	Практические занятия	Лабораторные занятия (лабораторные работы, лабораторный практикум)	Коллоквиумы	Иные аналогичные занятия		
1.	Тема 1 Системы управления взаимоотношения с клиентами: основные понятия и история развития	14	2	-	2	2	-	-	8	- Проведение опроса. - Тестирование; - Кейс-задача - Выполнение лабораторной работы
2.	Тема 2 Информационные технологии в CRM*	14	2*	-	2*	2*	-	-	8	- Подготовка презентации; - Тестирование; - Выполнение лабораторной работы
3.	Тема 3 Управление клиентской базой*	14	2*	-	1*	2*	-	-	9	- Подготовка презентации - Выполнение лабораторной работы - Проектная работа
4.	Тема 4 Учет и анализ продаж в CRM-системах*	15	2*	-	1*	2*	-	-	10	- Тестирование; - Выполнение лабораторной работы

5.	Тема 5 Поддержка маркетинга в системах CRM.*	13	1*	-	1*	1*	-	-	10	- Тестирование; - Подготовка Презентации - Выполнение лабораторной работы
6.	<b>Зачет</b>	2	-	-	2	-	-	-	-	-
<b>Итого:</b>		<b>72</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>45</b>	

### Заочное отделение

№ п/п	Тема дисциплины	Всего академических часов	В т.ч. занятия лекционного типа	В т.ч. занятия семинарского типа:					Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости.
				семинары	Практические занятия	Лабораторные занятия (лабораторные работы, лабораторный практикум)	Коллоквиумы	Иные аналогичные занятия		
1.	Тема 1 Системы управления взаимоотношения с клиентами: основные понятия и история развития	13	1	-	1	1	-	-	10	- Проведение опроса. - Тестирование; - Кейс-задача - Выполнение лабораторной работы
2.	Тема 2 Информационные технологии в CRM*	13	1*	-	1*	1*	-	-	10	- Подготовка презентации; - Тестирование; - Выполнение лабораторной работы
3.	Тема 3 Управление клиентской базой	13	1	-	-	-	-	-	12	- Подготовка презентации - Выполнение лабораторной работы - Проектная работа

4.	Тема 4 Учет и анализ продаж в CRM-системах	15	1	-	-	-	-	-	14	- Тестирование; - Выполнение лабораторной работы
5.	Тема 5 Поддержка маркетинга в системах CRM.	16	-	-	-	-	-	-	16	- Тестирование; - Подготовка Презентации - Выполнение лабораторной работы
<b>Итого:</b>		<b>70</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>62</b>	
<b>Зачет</b>		<b>2</b>							<b>Контроль</b>	
<b>Всего:</b>		<b>72</b>								

\*Реализуется в форме практической подготовки

**Раздел 5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

№ п/п	Автор	Название основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	Выходные данные	Количество экземпляров в библиотеке ДГУНХ/точка доступа
<b>I. Основная учебная литература</b>				
1.	Иган, Д.	Маркетинг взаимоотношений : анализ маркетинговых стратегий на основе взаимоотношений: учебник	Москва : Юнити, 2015. – 375 с.	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=114710">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=114710</a>
2.	Лёвкина (Вылегжанина), А.О.	CRM-системы : учебное пособие	Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 100 с.	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=450112">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=450112</a>
<b>II. Дополнительная учебная литература</b>				
<b>А) Дополнительная учебная литература</b>				
1.	Москалев, С.М.	Интернет-технологии и реклама в бизнесе : учебное пособие	Санкт-Петербург: <a href="#">Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ)</a> , 2018 - 101 стр.	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=491717">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=491717</a>
<b>Б) Официальные издания: сборники законодательных актов, нормативно-правовых документов и кодексов РФ</b>				
1.	ГОСТ Р ИСО/МЭК 15288-2005. Информационная технология. Системная инженерия. Процессы жизненного цикла систем. 2006 г. <a href="http://www.standartgost.ru">www.standartgost.ru</a>			
2.	ГОСТ Р ИСО/МЭК ТО 12182-2002. Информационная технология. Классификация программных средств. 2002 г. <a href="http://www.standartgost.ru">www.standartgost.ru</a>			
3.	ГОСТ 34.601-90. Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания. 2009 г. <a href="http://www.standartgost.ru">www.standartgost.ru</a>			
4.	ГОСТ 28195-89. Оценка качества программных средств. Общие положения. 2001 г. <a href="http://www.standartgost.ru">www.standartgost.ru</a>			
<b>В) Периодические издания</b>				

1.	Журнал для пользователей персональных компьютеров «Мир ПК»
2.	Междисциплинарный научно-практический журнал «Бизнес-информатика» <a href="https://bijournal.hse.ru/archive.html">https://bijournal.hse.ru/archive.html</a>
3.	Научно-технический журнал "Информационные технологии". <a href="http://novtex.ru/IT/arhiv.htm">http://novtex.ru/IT/arhiv.htm</a>
4.	Журнал "Вестник компьютерных и информационных технологий" <a href="http://www.vkit.ru/index.php/archive-rus">http://www.vkit.ru/index.php/archive-rus</a>

## **Раздел 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам и к электронной информационно-образовательной среде университета (<http://e-dgunh.ru>). Электронно-библиотечная система и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает возможность доступа, обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

Для самостоятельного изучения материала и ознакомления с регламентирующими документами и текущей практикой в области создания сайтов, рекомендуется использовать следующие Интернет-ресурсы:

1. <https://www.intuit.ru/> - сайт национального открытого университета;
2. <http://citforum.ru/> - IT-портал «Сервер Информационных Технологий»;
3. <https://habrahabr.ru/> - ресурс для IT-специалистов, издаваемый компанией «ТМ»;
4. <http://www.consultant.ru/> – онлайн-версия информационно-правовой системы "КонсультантПлюс"
5. <http://Standartgost.ru> - Открытая база ГОСТов

## **Раздел 7. Перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем и профессиональных баз данных**

### **7.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

- Windows 10
- Microsoft Office Professional
- Adobe Acrobat Reader DC
- VLC Media player
- 7-zip
- CRM-Битрикс24.

### **7.2. Перечень информационных справочных систем:**

- информационно справочная система «Консультант+».

### **7.3. Перечень профессиональных баз данных:**

- <http://Standartgost.ru> - Открытая база ГОСТов
- научная электронная библиотека <https://elibrary.ru/>

## **Раздел 8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

**Учебная аудитория для проведения учебных занятий № 4.12** (Россия, Республика Дагестан, 367008, г. Махачкала, ул. Джамалутдина Атаева, дом 5, учебный корпус №2 литер «В»)

### ***Перечень основного оборудования:***

Комплект специализированной мебели.

Доска меловая.

Набор демонстрационного оборудования: проектор, персональный компьютер (моноблок) с доступом к сети Интернет и корпоративной сети университета, ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)), ЭБС «ЭБС Юрайт» ([www.ura.it.ru](http://www.ura.it.ru)).

### ***Перечень учебно-наглядных пособий:***

Комплект наглядных материалов (баннеры, плакаты);

Комплект электронных иллюстративных материалов (презентации, видеоролики).

**Лаборатория моделирования и автоматизации бизнес-процессов, учебная аудитория для проведения учебных занятий № 3.10** (Россия, Республика Дагестан, 367008, г. Махачкала, ул. Джамалутдина Атаева, дом 5, учебный корпус №2 литер «В»)

### ***Перечень основного оборудования:***

Комплект специализированной мебели.

Доска меловая.

Набор демонстрационного оборудования: проектор, акустическая система. Персональные компьютеры с доступом к сети Интернет и корпоративной сети университета, ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)), ЭБС «ЭБС Юрайт» ([www.ura.it.ru](http://www.ura.it.ru)) – 20 ед.

### ***Перечень учебно-наглядных пособий:***

Комплект наглядных материалов (баннеры, плакаты);

Комплект электронных иллюстративных материалов (презентации, видеоролики).

**Помещение для самостоятельной работы № 4.5** (Россия, Республика Дагестан, 367008, г. Махачкала, ул. Джамалутдина Атаева, дом 5, учебный корпус №2 литер «В»)

### ***Перечень основного оборудования:***

Персональные компьютеры с доступом к сети «Интернет» и в электронную информационно-образовательную среду – 19 ед.

**Помещение для самостоятельной работы № 1-1** (Россия, Республика Дагестан, 367008, г. Махачкала, ул. Джамалутдина Атаева, дом 5, учебный корпус №1)

### ***Перечень основного оборудования:***

Персональные компьютеры с доступом к сети «Интернет» и в электронную информационно-образовательную среду – 60 ед.

## **Раздел 9. Образовательные технологии**

– Образовательные технологии, используемые при проведении учебных занятий по дисциплине «Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами», обеспечивают развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.

– На занятиях лекционного типа применяются такие методы обучения как Управляемая дискуссия, Проблемная лекции, техники сторителлинга и Лекция-визуализация – изложение содержания сопровождается презентацией (демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т.ч. иллюстративных, графических, аудио- и видеоматериалов).

– На практических занятиях, целью которых является приобретение учащимися определенных практических умений, научить их аналитически мыслить, уметь принимать верные решения в различных ситуациях эффективными будут такой метод как технология проектного обучения. Процесс заключается организации образовательного процесса в соответствии с алгоритмом поэтапного решения проблемной задачи или выполнения учебного задания. Проект предполагает совместную учебно-познавательную деятельность группы студентов, направленную на выработку концепции, установление целей и задач, формулировку ожидаемых результатов, определение принципов и методик решения поставленных задач, планирование хода работы, поиск доступных и оптимальных ресурсов, поэтапную реализацию плана работы, презентацию результатов работы, их осмысление и рефлекссию.

**Лист актуализации рабочей программы дисциплины**  
**«Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами»**

Рабочая программа пересмотрена,  
обсуждена и одобрена на заседании кафедры

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа пересмотрена,  
обсуждена и одобрена на заседании кафедры

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа пересмотрена,  
обсуждена и одобрена на заседании кафедры

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа пересмотрена,  
обсуждена и одобрена на заседании кафедры

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_