

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**АННОТАЦИЯ**

**к рабочей программе дисциплины**

**«Автоматизация отношений с клиентами (CRM-системы)»**

Рабочая программа учебной дисциплины «Автоматизация отношений с клиентами (CRM-системы)» по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика (Профиль подготовки «Прикладная информатика в экономике», прикладной бакалавриат) разработана в соответствии:

1. требованиями порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.04.2017 N 301
2. требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки Прикладная информатика, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 207 от 12.03.2015
3. учебным планом профиля ПБ.09.03.03.ПИЭ Прикладная информатика в экономике, одобренным Ученым советом АНО ВО «Международный банковский институт» от «29» августа 2017 г. Протокол № 6.

**Цели и задачи дисциплины:**

Основная цель преподавания дисциплины «Автоматизация отношений с клиентами (CRM-системы)» – сформировать необходимые профессиональные навыки у будущих специалистов в области информационных систем и технологий.

Задачами освоения дисциплины "Автоматизация отношений с клиентами (CRM-системы)" являются: формирование у обучающихся системных фундаментальных знаний в области прикладной информатики, приобретение практических навыков выполнения использования ключевых управленческих технологий, применение на практике полученных знаний и умений в соответствии с международными требованиями к избранному виду деятельности.

**Общая трудоемкость дисциплины:**

Дисциплина «Автоматизация отношений с клиентами (CRM-системы)» относится к вариативной части учебного плана и читается 7 семестра в объеме 144 часов (4 зачетных единиц).

**Место дисциплины в структуре ОП:**

Учебная дисциплина «Автоматизация отношений с клиентами (CRM-системы)» относится к профессиональному циклу.

Для изучения данной учебной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: «Сетевые технологии в экономике», «Архитектура предприятия и инжиниринг бизнес процессов», «Информационные системы и технологии», «Мультимедиа технологии в бизнесе».

**Основные разделы дисциплины:**

Тема 1. Основные принципы CRM-систем.

Тема 2. Классификация CRM-систем.

Тема 3. Функциональность CRM-систем

Тема 4. Внедрение CRM. Примеры CRM-систем и CRM-решений.

В разделе 1 рассматриваются основные понятия CRM-систем. Приводится развитие подходов разработки информационных систем от 60-годов прошлого века до наших дней.

Раздел 2 посвящен важному классу интегрированных CRM-систем. Рассматриваются функциональные возможности таких систем, платформы для создания современных CRM-систем.

В разделе 3 дан обзор функциональных возможностей CRM-систем.

Раздел 4 дает представление о создании CRM-систем для различных сфер деятельности. В основном, здесь рассматриваются примеры CRM-систем в финансовой сфере: налоговые, бухгалтерские, банковские, страховые, таможенные.

**Результаты освоения дисциплины:** Знания, полученные при изучении дисциплины «Автоматизация отношений с клиентами (CRM-системы)» являются базовыми для изучения ряда последующих дисциплин, в частности: «Управление IT инфраструктурой предприятия», «Информационные технологии в кредитно-финансовой сфере» и др. В результате освоения дисциплины студент будет уметь:

- использовать современные информационные технологии в экономике и управлении, как в рамках отдельного предприятия, так и в рамках корпорации, холдинга, государственных систем;
- использовать способы формализации процессов проектирования, состав и содержание технологических операций проектирования на различных уровнях иерархии управления процессами создания;
- выбирать и использовать инструментальные средства современных технологий проектирования, осуществлять постановку задач;
- разрабатывать компоненты информационного обеспечения.