

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Оренбургский государственный университет»**

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

### **ДИСЦИПЛИНЫ**

*«Б1.Д.В.Э.3.3 Управление продажами и взаимоотношениями с клиентами»*

Уровень высшего образования

**БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки

01.03.02 Прикладная математика и информатика  
(код и наименование направления подготовки)

Прикладное программирование и корпоративные информационные системы  
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2023

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.В.Э.3.3 Управление продажами и взаимоотношениями с клиентами» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 7 от "06" февраля 2023 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма Е.В. Шестакова

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

Исполнители:

доцент

должность

подпись

М.П. Болодурина

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

01.03.02 Прикладная математика и информатика

код наименование

личная подпись

расшифровка подписи

И.П. Болодурина

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов

личная подпись

Н.Н. Бигалиева

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации \_\_\_\_\_

© Болодурина М.П., 2023

© ОГУ, 2023

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель (цели)** освоения дисциплины: формирование знаний студентов об особенностях взаимодействия субъектов рынка информационных продуктов и услуг при организации процессов управления продажами и взаимоотношениях с клиентами.

### **Задачи:**

- формирование систематизированного представления о специфике применения ИКТ в цифровых технологиях в управлении человеческими ресурсами;
- изучение опыта российских и зарубежных компаний по проектированию информационных процессов и систем с использованием инновационных инструментальных средств;
- приобретение навыков управления интернет-проектами и компаниями, продвижением объектов в сети Интернет;
- овладение навыками по созданию и продвижению элементов бизнес-проектов на основе инноваций в сфере ИКТ.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.7 Право, Б1.Д.Б.12 Основы экономики и финансовой грамотности, Б1.Д.В.5 Информационные технологии в экономике и управлении*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

## 3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-3 Способен применять современные технологии анализа данных в информационно-аналитической деятельности систем управления и принятия решений, а также для разработки на их основе новых продуктов и услуг	ПК*-3-В-1 Имеет представление о способах получения, обработки, передачи и хранения данных в информационно-аналитической деятельности при использовании различных систем управления ПК*-3-В-2 Использует современные методы управления стратегическим развитием методологической и технологической инфраструктуры анализа данных в информационно-аналитической деятельности ПК*-3-В-4 Демонстрирует навыки принятия решений на основе анализа данных современных информационных систем управления	<b><u>Знать:</u></b> - современный рынок информационных систем и ИКТ для управления бизнесом и организации продаж; основные виды и формы программного обеспечения системы взаимоотношения с клиентами. <b><u>Уметь:</u></b> - осуществлять выбор оптимальных информационных систем и применять их для решения практических прикладных задач при ведении и управлении бизнесом; <b><u>Владеть:</u></b> - навыками определения наиболее оптимальных ИКТ для управления бизнесом.
ПК*-4 Способен разрабатывать,	ПК*-4-В-1 Имеет представление об основных бизнес-процессах	<b><u>Знать:</u></b> - основные виды стратегий CRM на

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
модифицировать и сопровождать корпоративные информационные системы, автоматизирующие задачи организационного управления и бизнес-процессы в организациях для повышения эффективности их деятельности	корпоративных информационных систем и определяет требования к программным решениям задач по автоматизации деятельности организаций ПК*-4-В-3 Демонстрирует навыки автоматизации организационного управления и бизнес-процессов в организациях для повышения эффективности их деятельности	предприятию; инструменты разработки систем взаимоотношения с клиентами; <b>Уметь:</b> - использовать разработанные CRM системы на предприятии <b>Владеть:</b> - методами оценки эффективности программ CRM

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	8 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>40,25</b>	<b>40,25</b>
Лекции (Л)	24	24
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
<b>Самостоятельная работа:</b> - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к зачету	<b>103,75</b>	<b>103,75</b>
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>зачет</b>	

Разделы дисциплины, изучаемые в 8 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Рынок ИКТ и организация продаж	72	12	8		52
2	Системы управления взаимоотношениями с клиентами	72	12	8		52
	Итого:	144	24	16		104
	Всего:	144	24	16		104

## 4.2 Содержание разделов дисциплины

**Раздел 1. Рынок ИКТ и организация продаж.** Обзор мирового и российского рынка ИКТ. Тенденции развития мирового и российского рынка ИТ. Интернет вещей. Компьютерный рынок и рынок бизнес-технологий. Этапы развития рынка ИКТ. Основные каналы организации продаж в интернете. Организация продаж в социальных сетях и мессенджерах. Сообщество в соцсети как площадка продаж.

**Раздел 2. Системы управления взаимоотношениями с клиентами.** Введение в системы управления взаимоотношениями с клиентами. Оперативная работа с клиентами и обработка полученных данных. Организация оперативной работы с CRM-системой. Анализ информации, полученной с помощью CRM-системы.

## 4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1-4	1	Рынок ИКТ и организация продаж	8
5-8	2	Системы управления взаимоотношениями с клиентами	8
		Итого:	16

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Основная литература

Акулич, М. В. Интернет-маркетинг : учебник / М. В. Акулич. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 352 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573342>

Яковлев, В. П. Эконометрика : учебник / В. П. Яковлев. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 384 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684237>

### 5.2 Дополнительная литература

Тебекин, А. В. Логистика : учебник / А. В. Тебекин. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 355 с. : ил., табл., схем., граф. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621942>

Дашков, Л. П. Коммерция и технология торговли : учебник / Л. П. Дашков, В. К. Памбухчиянц, О. В. Памбухчиянц. – 13-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 348 с. : схем. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=696973>

### 5.3 Периодические издания

- Информационные технологии: журнал. - М. : Издательство «Новые технологии», 2023.
- Экономика региона : журнал. - Екатеринбург : Институт экономики УрО РАН, 2023.
- Эксперт : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2023.
- Вестник Московского Университета. Серия 6. Экономика : журнал. - М. : Из-во МГУ, 2023.
- Региональная экономика: Теория и практика : журнал. - М. : ООО "Издательский дом Финансы и Кредит", 2023.
- Российская экономика: прогнозы и тенденции : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2023.
- Российский экономический журнал : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2023.
- Экономический анализ: теория и практика : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2023.

## 5.4 Интернет-ресурсы

<http://infomanagement.ru/> - Интернет-портал, который содержит материалы по теории и практике менеджмента: новости, статьи, книги, лекции.

<http://elibrary.ru/> – eLIBRARY.RU - крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций, обладающая богатыми возможностями поиска и получения информации. Библиотека интегрирована с Российским индексом научного цитирования.

<http://bukvy.net/> - Электронная библиотека книг и периодических изданий по экономике, управлению, менеджменту и психологии.

<http://www.hr-portal.ru> - Интернет-портал, который содержит публикации по вопросам управления персоналом: подбору, адаптации, обучению, оценке и мотивации и др. Новости, HRсобытия. Файлы. Форум. Блоги.

<http://infomanagement.ru/> - Инфо-менеджмент – портал, на котором собраны литература (книги, лекции, периодические издания) по менеджменту и управлению, а также представлены мировые и российские новости, посвященные управлению.

<https://openedu.ru/course/spbu/HRDIGITAL/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Цифровизация в управлении человеческими ресурсами».

## 5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Операционная система Microsoft Windows;
2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access);
3. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №20111610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - <http://aist.osu.ru>.
4. Гарант [Электронный ресурс]: справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. – Москва, [1990–2023]. – Режим доступа <\\fileserv1\GarantClient\garant.exe> в локальной сети ОГУ.
5. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2023]. – Режим доступа: в локальной сети ОГУ <\\fileserv1\CONSULT\cons.exe>

## 6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кафедра «Управление персоналом, сервиса и туризма» для построения эффективного учебного процесса располагает следующими материально-техническими средствами, которые используются в процессе изучения дисциплины:

- ученическая доска;
- комплектами ученической мебели;
- персональные компьютеры, подключенные к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ;
- экран для проектора на треноге;
- мультимедийный проектор.