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 2024

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 "12" февраля 2024 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма _____ Е.В. Шестакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
доцент _____ М.П. Болодурина
должность *подпись* *расшифровка подписи*

_____ _____ _____
должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
01.03.02 Прикладная математика и информатика _____ И.П. Болодурина
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
_____ Н.Н. Бигалиева Ю.А. Тектишакова
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
_____ Ю.В. Рожкова
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации _____

© Болодурина М.П., 2024
© ОГУ, 2024

2

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 технологий 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	**Знать:** - современный рынок информационных систем и ИКТ для управления бизнесом и организации продаж; основные виды и формы программного обеспечения системы взаимоотношения с клиентами; **Уметь:** - осуществлять выбор оптимальных информационных систем и применять их для решения практических прикладных задач при ведении и управлении бизнесом; **Владеть:** - навыками определения наиболее оптимальных ИКТ для управления бизнесом.
ПК*-4 Способен	ПК*-4-В-1 Имеет представление	**Знать:**

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
разрабатывать, модифицировать и сопровождать корпоративные информационные системы, автоматизирующие задачи организационного управления и бизнес-процессы в организациях для повышения эффективности их деятельности	об основных бизнес-процессах 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	- основные виды стратегий CRM на предприятии; инструменты разработки систем взаимоотношения с клиентами; **Уметь:** - использовать разработанные CRM системы на предприятии; **Владеть:** - 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
Общая трудоёмкость	**144**	**144**
Контактная работа:	**40,25**	**40,25**
Лекции (Л)	24	24
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к зачету и т.п.)*	**103,75**	**103,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**зачет**	

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 взаимоотношения 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

Кудряшов, А. А. Цифровые технологии трансформации бизнеса : учебное пособие / А. А. Кудряшов. — Самара : ПГУТИ, 2021. — 121 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/301139

Оверби, Х. Цифровая экономика: как информационно-коммуникационные технологии влияют на рынки, бизнес и инновации : учебник / Х. Оверби, Я. А. Одестад ; под науч. ред. М. И. Левина ; пер. с англ. И. М. Агеевой ; пер. на англ. Н. В. Шиловой ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дело, 2022. – 288 с. : ил. – (Академическая книга). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=698627

5.2 Дополнительная литература

Фютик, И. Г. Управление персоналом : учебное пособие / И. Г. Фютик. — Новосибирск : СГУВТ, 2022. — 130 с. — ISBN 978-5-8119-0909-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/293378

Москвитина, Н. В. Управление персоналом : учебное пособие / Н. В. Москвитина. — Иркутск : ИГУ, 2021. — 135 с. — ISBN 978-5-9624-1971-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/269765

Разнова, Н. В. Управление персоналом : учебное пособие / Н. В. Разнова, И. А. Цветочкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — 148 с. — ISBN 978-5-7638-4290-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/181609

Грибанов, Ю. И. Цифровая трансформация бизнеса : учебное пособие / Ю. И. Грибанов, М. Н. Руденко ; Пермский государственный национальный исследовательский университет. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 214 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600303

5.3 Периодические издания

- Информационные технологии: журнал. - М. : Издательство «Новые технологии», 2024.

- Экономика региона : журнал. - Екатеринбург : Институт экономики УрО РАН, 2024.
- Вестник Московского Университета. Серия 6. Экономика : журнал. - М. : Из-во МГУ, 2024.
- Российская экономика: прогнозы и тенденции : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2024.
- Российский экономический журнал : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2024.
- Экономический анализ: теория и практика : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2024.

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, МООК: «Цифровизация в управлении человеческими ресурсами».

https://openedu.ru/course/msu/MANEMP/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Управление сотрудниками в инновационной экономике».

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Операционная система РЕД ОС
2. Пакет офисных приложений LibreOffice
3. Программная система для организации видео-конференц-связи MTS Link
4. Яндекс.Браузер - браузер, созданный компанией «Яндекс» на основе движка (бесплатная версия) Режим доступа: https://browser.yandex.ru.

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 дисциплине:

- 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.