

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Карпов Евгений Борисович
Должность: Ректор
Дата подписания: 01.07.2022 00:18:08
Уникальный программный ключ:
34e81b9ebf022d792ddf4ba544335e5b15ea819d7b511d21098d213e86a810b1



МЕЖДУНАРОДНАЯ ПОЛИЦЕЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ВПА
Автономная некоммерческая организация высшего образования
АНО ВО МПА ВПА

Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM-системы)

Аннотация дисциплины (модуля)

Учебный план 38.03.05 Бизнес-информатика

Форма обучения **очно-заочная**

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
	Неделя			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	16	16	16	16
Итого ауд.	32	32	32	32
Контактная работа	32	32	32	32
Сам. работа	184	184	184	184
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	252	252	252	252

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Получение теоретических знаний и практических навыков по основам архитектуры и функционирования CRM-систем. Формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков по применению современных информационных технологий для разработки и применения CRM-систем.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.01
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Бухгалтерский учет
2.1.2	Инновационное предпринимательство
2.1.3	Основы бизнеса
2.1.4	Стандартизация, сертификация и управление качеством программного обеспечения
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Компьютерные технологии бизнес-планирования
2.2.2	Маркетинг малого предприятия
2.2.3	Продвижение товаров и услуг
2.2.4	Рынки информационных коммуникативных технологий и организация продаж
2.2.5	Технико-экономическое обоснование проектов
2.2.6	Технологии бизнес-планирования
2.2.7	Корпоративные информационные системы
2.2.8	Планирование и организация проектной деятельности
2.2.9	Производственная практика (технологическая (проектно-технологическая) практика)
2.2.10	Производственная практика (преддипломная практика)
2.2.11	Разработка ИТ- сервисов предприятия
2.2.12	Управление жизненным циклом ИС
2.2.13	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
2.2.14	
2.2.15	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-10: Способен управлять заинтересованными сторонами проекта
ПК-10.1: Способен выявлять и рассчитывать ожидания заинтересованных сторон проекта
ПК-10.2: Способен инициировать запросы на изменения (в том числе запросы на корректирующие действия, на предупреждающие действия, на исправление несоответствий)
ПК-10.3: Способен владеть методами и способами управления ожиданиями заинтересованных сторон проекта
ПК-5: Способен управлять отношениями с поставщиками и потребителями ресурсов ИТ в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия
ПК-5.1: Способен формировать и согласовывать принципы взаимоотношений с поставщиками и потребителями ресурсов ИТ, в частности принципов выбора поставщиков ресурсов ИТ
ПК-5.2: Способен организовать планирование и осуществление взаимоотношений, активно участвовать во взаимоотношениях с поставщиками и потребителями ресурсов ИТ
ПК-5.3: Способен контролировать и оптимизировать процедуру взаимоотношений с поставщиками и потребителями ресурсов ИТ в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия
ПК-8: Способен осуществлять планирование коммуникаций с заказчиком в проектах создания (модификации) и ввода ИС в эксплуатацию
ПК-8.1: Способен разработать план управления коммуникациями в проекте
ПК-8.2: Способен разработать стратегию развития коммуникаций с заказчиком в проектах создания (модификации) и ввода ИС в эксплуатацию
ПК-8.3: Способен проводить оценку эффективности планирования коммуникаций с заказчиком в проектах создания (модификации) и ввода ИС в эксплуатацию

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	принципы применения CRM-систем для построения и использования информационных систем, решения задач в экономике, управлении, бизнесе;
3.1.2	принципы применения CRM-систем для построения и использования информационных систем, решения задач в экономике, управлении, бизнесе
3.1.3	различные типы предметных областей и проблем автоматизации их деятельности;
3.1.4	состав компонент технологии проектирования, классы технологий проектирования, методы и инструментальные средства проектирования;
3.1.5	методы системного анализа и синтеза CRM-систем. Уровни системного изучения и проектирования объектов проектирования. Принципы системного подхода к проектированию CRM-систем.
3.2	Уметь:
3.2.1	использовать современные CRM-системы в экономике и управлении, как в рамках отдельного предприятия, так и в рамках корпорации, холдинга, государственных систем;
3.2.2	использовать современные CRM-системы в экономике и управлении, как в рамках отдельного предприятия, так и в рамках корпорации, холдинга, государственных систем;
3.2.3	организовывать процессы обследования CRM-систем, составлять анкеты для сбора материалов обследования, проводить обработку и анализ полученных материалов.
3.3	Владеть:
3.3.1	навыками решения экономические и управленческие задачи с использованием CRM-систем;
3.3.2	навыками работы в коллективе специалистов системных и проектных интеграторов, профессионально используя инструментальные средства проектирования,
3.3.3	навыками разработки CRM-систем и информационных технологий на всех стадиях и этапах проектирования, проявлять инициативу в вопросах обоснования и выбора методов и средств анализа и разработки проектов.