

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ушвицкий Лев Исакович

Должность: и.о. директора Института экономики и управления

Дата подписания: 04.06.2024 11:41:39

Уникальный программный ключ:

46f7031a704698004e9100e17726331d25a8

Аннотация к рабочей программе дисциплины

Наименование дисциплины	Автоматизация бизнес-процессов
Краткое содержание	Теоретические аспекты клиентоориентированного подхода. Процесс разработки CRM-стратегии. Процесс создания ценности. Процесс многоканальной интеграции. Процесс оценки эффективности. Процесс управления информацией. Информационные технологии управления взаимоотношения с клиентами. Перспективы развития клиентоориентированных технологий. Общие сведения о современных корпоративных системах. Внедрение ERP-систем на предприятии. Основные достоинства и основные проблемы ERP-систем. Отраслевая структура и ведущие игроки российского рынка систем управления ресурсами предприятия. Будущее рынка корпоративного программного обеспечения.
Результаты освоения дисциплины	– Применяет знания об основах управления и сопровождения ИТ-инфраструктуры – Осуществляет использование моделей данных для разработки архитектуры информационной системы – Использует навыки по консультированию заказчиков по рациональному выбору ИС и ИКТ управления бизнесом – Применяет знания по созданию и сопровождению ИС, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессов – Осуществляет выполнение технологических операций по защите и обработке документов в системах электронного документооборота – Использует навыки работы с CRM-системами для управления процессами взаимоотношений с клиентами организации
Трудоемкость, з.е.	7
Формы отчетности	Зачет с оценкой Экзамен
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Лагунова, А. Д. Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами: Практикум Электронный ресурс / Лагунова А. Д. - Москва : РТУ МИРЭА, 2020. - 88 с. 2. Степанова, Е.Н. Система электронного документооборота (облачное решение) Электронный ресурс : учебное пособие / Е.Н. Степанова. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 182 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0136-1 3. Черных, В. В. ERP-системы управления производственным предприятием : практикум / В.В. Черных ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2018. - 64 с. : ил. - http://biblioclub.ru/. - Библиогр.: с. 57. - ISBN 978-5-8158-1959-7
Дополнительная литература	1. Гудов, А. М. Программно-технологический комплекс для развития информационной среды образовательного учреждения на основе системы электронного документооборота : монография / А.М. Гудов, С.Ю. Завозкин ; Министерство образования и науки

	РФ ; Кемеровский государственный университет. - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2016. - 231 с. : схем., табл., ил. - http://biblioclub.ru/. - Библиогр.: с. 197-217. - ISBN 978-5-8353-2061-5 2. Романенко, М. Г. Системы электронного документооборота : учеб.-метод. пособие : Направление подготовки. 09.04.02 Информационные системы и технологии. Магистерская программа "Управление данными". Квалификация (степень) выпускника - магистр. / Романенко М. Г. ; Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 97 с 3. Черкашин, П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) Электронный ресурс : учебное пособие / П.А. Черкашин. - Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM),2020-07-28. - Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. - 420 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-94774-643-3 4. Черных, В. В. ERP-системы управления производственным предприятием : практикум / В.В. Черных ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2018. - 64 с. : ил. - http://biblioclub.ru/. - Библиогр.: с. 57. - ISBN 978-5-8158-1959-7
--	---