

**Автономная Некоммерческая Организация Высшего Образования**

**«Славяно-Греко-Латинская Академия»**

|  |  |
| --- | --- |
| **СОГЛАСОВАНО**  Директор Института \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  кандидат философских наук  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Одобрено:**  Решением Ученого Совета  от «22» апреля 2022 г. протокол № 5 | **УТВЕРЖДАЮ**  Ректор АНО ВО «СГЛА»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Храмешин С.Н. |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.04 Автоматизация бизнес-процессов**

|  |  |
| --- | --- |
| **Направление подготовки** | **38.03.05 Бизнес-информатика** |
| **Направленность (профиль)** | **Информационная бизнес-аналитика и цифровые инновации** |
| **Кафедра** | **международных отношений и социально-экономических наук** |
| **Форма обучения**  **Год начала обучения** | **Очная**  **2022** |
| **Реализуется в семестре** | **5, 6 курс 3** |

**Б1.В.04 Автоматизация бизнес-процессов**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование дисциплины** | **Б1.В.04 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 клиенто-ориентированных 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 ИТинфраструктуры * 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 c. - 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 978-58158-1959-7 |
| Дополнительна я 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   1. 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 2. 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 c. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-94774-643-3 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 978-58158-1959-7 |