

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт экономики и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Информационные системы в маркетинге

Уровень высшего образования

Магистратура

Направление подготовки / специальность

38.04.05 - Бизнес-информатика

Направленность образовательной программы

Анализ и оптимизация бизнес-процессов

Форма обучения

очная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.01 Информационные системы в маркетинге относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ПК-9: Способен проектировать информационные процессы и системы с использованием инновационных инструментальных средств	ПК-9.1: Выбирает инновационные инструментальные средства проектирования ПК-9.2: Осуществляет проектирование информационных процессов и систем с использованием инновационных инструментальных средств	ПК-9.1: Знать основные инновационные инструментальные средства проектирования информационных процессов и систем в маркетинге Уметь осуществлять выбор инструментальных средств проектирования по определенным критериям Владеть навыками анализа инновационных инструментальных средств проектирования информационных процессов и систем в маркетинге ПК-9.2: Знать основные методы и подходы к проектированию информационных процессов и систем в маркетинге Уметь проектировать информационные процессы и системы в маркетинговой деятельности при помощи инновационных инструментальных средств Владеть инновационными инструментальными средствами проектирования информационных процессов и систем в маркетинге	Практическое задание	Зачёт: Задания

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
Общая трудоемкость, з.е.	3
Часов по учебному плану	108
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	10
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	30
- КСР	1
самостоятельная работа	67
Промежуточная аттестация	0 Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы	Всего	
	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0
Тема 1. Общие сведения об ИС в маркетинге.	14	2	2	4	10
Тема 2. Использование интел-лект-карт в маркетинге.	26	2	4	6	20
Тема 3. Сайты, соцсети и Landing Page.	38	4	14	18	20
Тема 4. Системы класса CRM.	29	2	10	12	17
Аттестация	0				
КСР	1			1	
Итого	108	10	30	41	67

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Общие сведения об ИС в маркетинге. Обзор ИС в маркетинге. Классификация ИС и ИТ в маркетинге и рекламе. Функционал ИС в маркетинге и рекламе. Обзор облачных сервисов в маркетинге. Основной функционал облачных сервисов в маркетинге

Тема 2. Использование интеллект-карт в маркетинге. Понятие интеллект-карт. Принципы работы с ИК. Функционал систем интеллект-карт. Проектирование интеллект карт маркетингового проекта

Тема 3. Сайты, соцсети и Landing Page. Сайты, страницы соцсетей и посадочные страницы приема трафика: назначение и функционал. Структура и состав Landing Page. Конверсионные элементы сайтов.

Тема 4. Системы класса CRM. Обзор ранка CRM-систем. CRM как часть ERP-систем. Функционал CRM-систем. Интеграция CRM-систем с другими системами. Мобильные версии CRM-систем.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:


- электронный курс "Информационные системы в маркетинге (Камскова И.Д.)" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4321>).

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПК-9:

1. Открыть онлайн сервис создания интеллект (ментальных) карт <https://www.mindmeister.com> и зарегистрироваться в нем.
2. Создать ментальную карту типа «Выравнивание по центру». На ментальной карте отразить информацию по своим товарам/услугам из проекта, созданного на предмете «Цифровая экономика и интернет-предпринимательство»:
 1. Центральный блок – название вашей компании/магазина
 2. Блоки первого уровня – категории ваших товаров/услуг)
 3. Блоки второго уровня – товары/услуги
3. Определить **основной** товар/услугу и его **сопровождающий** товар/услугу (это товары и услуги, нужные потребителям для использования главного продукта. Например, отель класса люкс обязан предлагать не только номера, но и круглосуточное обслуживание в ресторане; персональный компьютер сопровождается продажей программного обеспечения). Выделить блоки этих товаров разными цветами.
4. Для основного и сопровождающего товара проанализировать целевую аудиторию (ЦА). Для этого определить сегменты целевой аудитории. Чтобы определить сегменты, необходимо ответить на вопросы:
 1. Для чего людям нужен ваш товар/услуга. Именно с этого начинается сегментация. Выделяются минимум четыре весомые причины. Эти причины оформить в отдельный блок первого/второго уровня. Например:
 2. Кому важна причина: разбивка может быть по месту работы, возрасту, статусу (студент, пенсионер, менеджер, бизнесмен), профессии, семейному положению (разведенные, женатые или отец, бабушка и т.д.), геоположение.
5. Для каждого сегмента ЦА определить потребности (боли), хотелки и возражения.

1. Выявление потребностей (болей) клиента – какую проблему клиента может решить ваш товар/услуга.
2. Что хочет клиент получить при помощи вашего продукта (часто хотелки пересекаются с болями)
3. Возражения - это когда человека в целом все устраивает в услуге, но есть определенные причины ее не приобретать: дорого, нет времени, далеко добираться, не подходит расписание, «это не то, что нам нужно» и т.д.
6. При необходимости дополнить свою карту заметками и комментариями
7. При помощи команды (кнопки) Поделиться – Настройки общего доступа добавить преподавателя как редактора (почта kamskovaid@gmail.com). Уведомления на почту НЕ ОТПРАВЛЯТЬ.
8. Сохранить карту в формате .pdf при помощи команды Экспортировать или кнопки 
9. В качестве ответа на задание отправить ссылку на карту и .pdf-файл.

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Продemonстрированы все основные умения сверх программы. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов. Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
отлично	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов. Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов
очень хорошо	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, с небольшими недочетами. Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов
хорошо	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами
удовлетворительно	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами
неудовлетворительно	При решении стандартных задач не продemonстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. При решении стандартных задач не продemonстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки
плохо	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа Отсутствие владения материалом.

Оценка	Критерии оценивания
	Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

			недочетами				
--	--	--	------------	--	--	--	--

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПК-9

Проектирование сайта-визитки средствами Tilda

1. Зарегистрироваться на сайте Тильда по ссылке <https://tilda.cc>. Ввести имя, почту и пароль.
Нажать кнопку Зарегистрироваться
2. Ввести имя нашего первого сайта – Пробный сайт
3. Перейти на почту и подтвердить email
4. Перейти в личный кабинет
5. Перейдите в раздел Мои сайты и щелкните по названию своего первого сайта.
6. Справа существует кнопка Настроить, которая позволяет делать настройки вашего сайта.
Нажмите ее и введите настройки. Продумайте, на какую тему вы хотите сделать сайт. Введите свое название сайта, введите описание сайта – по нему будет осуществляться поиск сайта в поисковых системах.
7. Команда Шрифты и цвета устанавливают шрифты и цвета для вашего сайта. Если на сайте несколько страниц, то шрифты и цвета для них будут одинаковые, установленные в разделе Шрифты и цвета. По умолчанию вы можете использовать предустановленные в Тильде шрифты.
Замечания по некоторым:

1. Futura (доступен только в формате Personal)
2. Open Sans – из гугл шрифтов
3. Playfair Display – популярный шрифт

Выберите шрифты для HEADING FONT FAMILY NAME (заголовков) и BODY TEXT FONT FAMILY NAME. Размер, цвет и насыщенность пока не меняем

1. Создаем первую страницу вашего сайта – нажимаем кнопку Создать новую страницу.
2. Страницу можно создать из существующих шаблонов. Для этого изучите группировку шаблонов (можно воспользоваться поиском и задать ключевое слово) и в нужной группе изучите представленные шаблоны. Это поможет вам сориентироваться в создаваемой структуре своего сайта, а также оценить, подходит ли данный шаблон для вашего проекта. Выберите понравившейся шаблон и нажмите на кнопку Создать страницу.
3. Вернитесь на главную страницу вашего кабинета (название сайта) или на любую созданную страницу сайта, используйте переходы в верхнем левом углу.
4. Так как мы создали только одну страницу, она по умолчанию стала Главной страницей сайт, если по ней щелкнуть, но ничего не отобразится. Для отображения страницы сайта нажмите на кнопку Публиковать. После этого страницу можно просмотреть.
5. Создаем простую страницу – визитку вашей фирмы (кнопка Создать новую страницу - Пустая страница).
6. Добавим на страницу обложку, которая будет занимать весь экран. Нажимаем кнопку **Обложка**. Но лучше нажать кнопку **Все блоки – Обложка** и выбрать наиболее подходящую обложку из предложенной библиотеки.
7. Чтобы просмотреть, как выглядит наша обложка, нажмите кнопку **Предпросмотр**
8. Слева внизу появится кнопка **Вернуться к редактированию**. Нажмите ее.
9. Поменяем содержимое блока под наши потребности: изменим изображение и текст. В верхнем левом углу есть две кнопки. **Контент** отвечает за содержимое на странице (текст, изображение и пр.), а **Настройки** – изменяют внешний вид. Нажмите кнопку **Контент** и введите свой Надзаголовок, Заголовок.
10. В Описании введите текст, который содержит ссылку на ваш проект ВК. Для этого выделяем нужное слово (фразу) в описании, в появившемся меню нажмите кнопку Ссылка и в поле **Укажите ссылку** введите ссылку на страницу ВК с вашим проектом. При необходимости отредактируйте поле **Текст**. Обязательно включите параметр **Открыть ссылку в новой вкладке** (иначе человек может потерять ваш сайт). Нажмите **Применить**
11. Замените изображение. Оптимальный размер фоновое изображение 1680x900px. Не забывайте Сохранить.
12. Посмотрите, как выглядит ваша страница. При необходимости поменяйте формат абзацев, начертание шрифта и т.п. Сделайте шрифт ссылки **Подчеркивание**.
13. Зайдите в Настройки и поменяйте выравнивание текста.
14. Поменяйте эффект при скролле: посмотрите, чем отличается эффект С фиксацией и Параллакс.
15. Что сделать изображение ярче или темнее, поработайте с в настройках с фильтром: Цвет фильтра в начале, Цвет фильтра в конце.
16. Если у вас текст расположен в блоке, то команда **Цвет фона** относится как раз к этому блоку.
17. Поменяйте цвет шрифта в разделе **Типографика**
18. Поставьте маркер на ссылку и выберите команду редактировать. Сделайте шрифт ссылки синим. Скопируйте номер цвета и сделайте точно таким же цветом линию подчеркивания. Сделайте шрифт ссылки полужирным.
19. После редактирования нажмите кнопку Опубликовать. Введите адрес страницы, которое будет сохранено в адресе страницы. Нажать Сохранить и продолжить.
20. Посмотрите страницу.

- 21.Вернитесь к редактированию страницы. В верхнем меню нажмите кнопку Настройки (данной страницы) и введите Заголовок и Описание страницы. Адрес страницы мы уже ввели в п.32.
- 22.Чтобы страница стала главной страницей сайта, в правом верхнем углу нажимаем кнопку Еще-Настройки сайта-Главная страница и выбираем нужную страницу.

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.
не зачтено	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Кожевникова Г. П. Информационные системы и технологии в маркетинге / Кожевникова Г. П., Одинцов Б. Е. - Москва : Юрайт, 2022. - 444 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/489534> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-07447-5 : 1339.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=788075&idb=0>.
2. Кожевникова Г. П. Информационные системы и технологии в маркетинге : учебное пособие / Г. П. Кожевникова, Б. Е. Одинцов. - Москва : Юрайт, 2023. - 444 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-07447-5. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=842889&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Сазонов С. П. Рабочая тетрадь по тайм-менеджменту : учебное пособие / Сазонов С. П.,Полянская А. А. - Волгоград : ВолгГТУ, 2020. - 72 с. - Книга из коллекции ВолгГТУ - Экономика и менеджмент. - ISBN 978-5-9948-3902-7., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=888257&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

<https://www.figma.com> - сервис Web-дизайна Figma
<https://www.tilda.com> – конструктор сайтов Tilda
<https://www.mindmeister.com> – интеллект-карты
<https://epicmarketing.ru> – энциклопедия интернет-маркетинга

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими

средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 38.04.05 - Бизнес-информатика.

Автор(ы): Камскова Инна Дмитриевна, кандидат экономических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Кузнецов Юрий Алексеевич, доктор физико-математических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.12.2023, протокол № 6.