

**Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

---

Рабочая программа дисциплины

**Управление клиентскими отношениями, CRM-системы**

|                                 |                                  |
|---------------------------------|----------------------------------|
| <i>Направление подготовки</i>   | Прикладная информатика           |
| <i>Код</i>                      | 09.03.03                         |
| <i>Направленность (профиль)</i> | Прикладная информатика в бизнесе |
| <i>Квалификация выпускника</i>  | бакалавр                         |

Москва  
2026

**1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы**

| <b>Группа компетенций</b> | <b>Категория компетенций</b> | <b>Код</b> |
|---------------------------|------------------------------|------------|
| Профессиональные          | -                            | ПК-1       |
| Профессиональные          | -                            | ПК-6       |
| Профессиональные          | -                            | ПК-7       |

**2. Компетенции и индикаторы их достижения**

| <b>Код компетенции</b> | <b>Формулировка компетенции</b>                                                                                                                    | <b>Индикаторы достижения компетенции</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-1                   | Способность проводить обследование организаций, выявлять информационные потребности пользователей, формировать требования к информационной системе | ПК-1.1 Знает методику проведения обследования организаций для выявления информационных потребностей пользователей, формулировки требований к информационной системе<br>ПК-1.2 Умеет выявлять информационные потребности пользователей, формировать требования к ИС<br>ПК-1.3 Владеет навыками сбора и обработки результатов проектных исследований для выявления информационных потребностей пользователей |
| ПК-6                   | Способность принимать участие во внедрении информационных систем                                                                                   | ПК-6.1 Знает основы процесса внедрения информационных систем<br>ПК-6.2 Умеет принимать исполнительские решения, определить порядок выполнения работ<br>ПК-6.3 Владеет навыками участия в работах по внедрению информационных систем; разработки пользовательской документации системы                                                                                                                      |
| ПК-7                   | Способность настраивать, эксплуатировать и сопровождать информационные системы и сервисы                                                           | ПК-7.1 Знает основы организации работ по настройке, сопровождению и эксплуатации ИС и сервисов<br>ПК-7.2 Умеет работать в команде проекта по настройке, эксплуатации и сопровождению информационных систем и сервисов; применять знания по инсталляции программного обеспечения информационных систем<br>ПК-7.3 Владеет навыками оперативного сопровождения информационной системы и сервисов              |

### 3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине и критериев оценки результатов обучения по дисциплине

#### 3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки)

| Дескрипторы по дисциплине | Знать                                                                                                | Уметь                                                                                                                                                                                | Владеть                                                                                                          |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Код компетенции</b>    | <b>ПК-1</b>                                                                                          |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                  |
|                           | методику проведения обследования организаций для выявления информационных потребностей пользователей | выявлять информационные потребности пользователей                                                                                                                                    | навыками сбора и обработки результатов проектных исследований для выявления информационных потребностей клиентов |
| <b>Код компетенции</b>    | <b>ПК-6</b>                                                                                          |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                  |
|                           | основы процесса внедрения информационных систем                                                      | принимать исполнительские решения, определить порядок выполнения работ                                                                                                               | навыками участия в работах по внедрению информационных систем; разработки пользовательской документации системы  |
| <b>Код компетенции</b>    | <b>ПК-7</b>                                                                                          |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                  |
|                           | основы организации работ по настройке, сопровождению и эксплуатации ИС и сервисов                    | работать в команде проекта по настройке, эксплуатации и сопровождению информационных систем и сервисов; применять знания по установке программного обеспечения информационных систем | навыками оперативного сопровождения информационной системы и сервисов                                            |

### 4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана образовательной программы. Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как «Базы данных».

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: производственно-технологический, научно-исследовательский и проектный.

Профиль (направленность) программы установлена путем её ориентации на сферу

профессиональной деятельности выпускников.

## 5. Объем дисциплины

| <i>Виды учебной работы</i>                       | <i>Форма обучения</i> |
|--------------------------------------------------|-----------------------|
|                                                  | <i>Очная</i>          |
| <b>Общая трудоемкость:</b> зачетные единицы/часы | 4/144                 |
| <b>Контактная работа:</b>                        |                       |
| Занятия лекционного типа                         | 32                    |
| Занятия семинарского типа                        | 32                    |
| Промежуточная аттестация: <b>зачет с оценкой</b> | 0,15                  |
| <b>Самостоятельная работа (СРС)</b>              | 79,85                 |

## 6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам / разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 6.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

#### 6.1.1. Очная форма обучения

| №<br>п/п | Раздел/тема                                                        | Виды учебной работы (в часах)  |                                    |                                     |              |                                    |      |                                   |
|----------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--------------|------------------------------------|------|-----------------------------------|
|          |                                                                    | Контактная работа              |                                    |                                     |              |                                    |      | Самост<br>оательн<br>ая<br>работа |
|          |                                                                    | Занятия<br>лекционного<br>типа |                                    | Занятия семинарского типа           |              |                                    |      |                                   |
|          |                                                                    | Лекции                         | Иные<br>учебны<br>е<br>заняти<br>я | Практ<br>ически<br>е<br>заняти<br>я | Семин<br>ары | Лабор<br>аторн<br>ые<br>работ<br>ы | Иные |                                   |
| 1.       | Аспекты клиенто - ориентированного подхода                         | 2                              |                                    | 2                                   |              |                                    |      | 8                                 |
| 2.       | Основные компоненты систем CRM                                     | 3                              |                                    | 3                                   |              |                                    |      | 8,85                              |
| 3.       | Классификация CRM-систем                                           | 3                              |                                    | 3                                   |              |                                    |      | 9                                 |
| 4.       | Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами | 4                              |                                    | 4                                   |              |                                    |      | 9                                 |
| 5.       | ВІ-системы                                                         | 4                              |                                    | 4                                   |              |                                    |      | 9                                 |
| 6.       | 1С:CRM                                                             | 4                              |                                    | 4                                   |              |                                    |      | 9                                 |
| 7.       | Создание конфигурации CRM-системы на платформе 1С                  | 4                              |                                    | 4                                   |              |                                    |      | 9                                 |

|    |                                                                            |      |  |    |  |  |  |       |
|----|----------------------------------------------------------------------------|------|--|----|--|--|--|-------|
| 8. | Документы сервисного и гарантийного учета. Управление обращениями клиентов | 4    |  | 4  |  |  |  | 9     |
| 9. | Телемаркетинг.                                                             | 4    |  | 4  |  |  |  | 9     |
|    | Промежуточная аттестация                                                   | 0,15 |  |    |  |  |  |       |
|    | Итого                                                                      | 32   |  | 32 |  |  |  | 79,85 |

## 6.2. Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

### 6.2.1. Содержание лекционного курса

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины                             | Содержание лекционного занятия                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | Аспекты клиенто-ориентированного подхода                           | Определение термина CRM: сущность и принципы концепции CRM. Предпосылки возникновения данного подхода. Типы CRM. Проблематика построения отношений с клиентом. Основные цели и задачи компании. Многообразие трактовок, соотношение стратегических и операционных компонент. Развитие идей ориентации на клиента: от CRM к CMR и Customer Respect Management. Применение CRM в различных сферах экономики (на примере телекома, банков, розницы). Эволюция концепции CRM. Ключевые процессы в рамках CRM.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2.    | Основные компоненты систем CRM                                     | Основные компоненты систем CRM. Пять главных кросс-функциональных процессов CRM.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3.    | Классификация CRM-систем                                           | Классификация CRM-систем по логике построения, назначению и функциональности. Аутсорсинг CRM-систем. Использование облачных технологий. Технология работы CRM-системы, основные инструменты. Особенности архитектуры построения CRM-систем. Варианты реализации, принципы работы, синхронизация, разделение доступа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4.    | Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами | Методология и трудности внедрения CRM-систем. Критерии выбора CRM-систем. Обзор зарубежного и отечественного рынка CRM-систем. Сравнение разных систем и обзор их возможностей. Порядок внедрения CRM-систем. План действий при внедрении CRM-системы со стороны компании-заказчика и внедряющей компании. Возможные проблемы внедрения. Главные факторы риска и пути их преодоления. Перестройка организации при внедрении информационных систем. Оценка параметров проекта внедрения CRM. Оценка трудоемкости и стоимости внедрения. Модель полной стоимости владения информационной системой. Сопоставление вариантов создания информационной системы. Аутсорсинг при внедрении. Особенности работы с облачными технологиями и SaaS-решениями. Примеры CRM-систем. Обзор основных возможностей |

|    |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                            | систем. Архитектура построения. Примеры использования.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5. | BI-системы                                                                 | BI-системы – назначение, устройство, принципы работы. BI-системы как системы поддержки принятия решений. Основные принципы работы и инструментарий BI-систем. Обзор наиболее известных BI-систем: SAP BI/BO, SAP Business Planning and Consolidation, Oracle Business Intelligence, IBM Cognos BI, QlikView, Microsoft Power BI, Tableau. |
| 6. | 1C:CRM                                                                     | Управление клиентской базой. Управление рабочим временем (тайм-менеджмент). Аналитическая отчетность. Дополнительные возможности 1C:CRM.                                                                                                                                                                                                  |
| 7. | Создание конфигурации CRM-системы на платформе 1C                          | Основы конфигурирования на платформе 1C. Основные объекты. Создание подсистем и справочников. Анкетирование. Сбор информации о клиентах, товарах, конкурентах, регионах, анализ анкет. Работа с формой. Регистры. Проведение документов                                                                                                   |
| 8. | Документы сервисного и гарантийного учета. Управление обращениями клиентов | Сервисное и гарантийное обслуживание. Учет товаров, находящихся на обслуживании: по серийным номерам, срокам и типам обслуживания, управление сервисными обращениями клиентов, управление сервисными заказами.                                                                                                                            |
| 9. | Телемаркетинг.                                                             | Телемаркетинг. Обеспечение массового обзвона клиентов по заданному сценарию разговора, регистрация контактов и анкет.                                                                                                                                                                                                                     |

#### 6.2.2. Содержание практических занятий

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины     | Содержание практического занятия                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | Аспекты клиенто - ориентированного подхода | Определение термина CRM: сущность и принципы концепции CRM. Предпосылки возникновения данного подхода. Типы CRM. Проблематика построения отношений с клиентом. Основные цели и задачи компании. Многообразие трактовок, соотношение стратегических и операционных компонент. Развитие идей ориентации на клиента: от CRM к CMR и Customer Respect Management. Применение CRM в различных сферах экономики (на примере телекома, банков, розницы). Эволюция концепции CRM. Ключевые процессы в рамках CRM. |
| 2.    | Основные компоненты систем CRM             | Основные компоненты систем CRM. Пять главных кросс-функциональных процессов CRM.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3.    | Классификация CRM-систем                   | Классификация CRM-систем по логике построения, назначению и функциональности. Аутсорсинг CRM-систем. Использование облачных технологий. Технология работы CRM-системы, основные инструменты. Особенности архитектуры построения CRM-систем. Варианты реализации, принципы работы, синхронизация, разделение доступа.                                                                                                                                                                                      |
|       | Информационные                             | Методология и трудности внедрения CRM-систем.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|    |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. | технологии управления взаимоотношениями с клиентами                        | Критерии выбора CRM-систем. Обзор зарубежного и отечественного рынка CRM-систем. Сравнение разных систем и обзор их возможностей. Порядок внедрения CRM-систем. План действий при внедрении CRM-системы со стороны компании-заказчика и внедряющей компании. Возможные проблемы внедрения. Главные факторы риска и пути их преодоления. Перестройка организации при внедрении информационных систем. Оценка параметров проекта внедрения CRM. Оценка трудоемкости и стоимости внедрения. Модель полной стоимости владения информационной системой. Сопоставление вариантов создания информационной системы. Аутсорсинг при внедрении. Особенности работы с облачными технологиями и SaaS-решениями. Примеры CRM-систем. Обзор основных возможностей систем. Архитектура построения. Примеры использования. |
| 5. | BI-системы                                                                 | BI-системы – назначение, устройство, принципы работы. BI-системы как системы поддержки принятия решений. Основные принципы работы и инструментарий BI-систем. Обзор наиболее известных BI-систем: SAP BI/BO, SAP Business Planning and Consolidation, Oracle Business Intelligence, IBM Cognos BI, QlikView, Microsoft Power BI, Tableau.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6. | 1C:CRM                                                                     | Управление клиентской базой. Управление рабочим временем (тайм-менеджмент). Аналитическая отчетность. Дополнительные возможности 1C:CRM.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 7. | Создание конфигурации CRM-системы на платформе 1C                          | Основы конфигурирования на платформе 1C. Основные объекты. Создание подсистем и справочников. Анкетирование. Сбор информации о клиентах, товарах, конкурентах, регионах, анализ анкет. Работа с формой. Регистры. Проведение документов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8. | Документы сервисного и гарантийного учета. Управление обращениями клиентов | Сервисное и гарантийное обслуживание. Учет товаров, находящихся на обслуживании: по серийным номерам, срокам и типам обслуживания, управление сервисными обращениями клиентов, управление сервисными заказами.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 9. | Телемаркетинг.                                                             | Телемаркетинг. Обеспечение массового обзвона клиентов по заданному сценарию разговора, регистрация контактов и анкет.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

#### 6.2.3. Содержание самостоятельной работы

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины   | Содержание самостоятельной работы                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | Аспекты клиенто-ориентированного подхода | Определение термина CRM: сущность и принципы концепции CRM. Предпосылки возникновения данного подхода. Типы CRM. Проблематика построения отношений с клиентом. Основные цели и задачи компании. Многообразие трактовок, соотношение стратегических и операционных компонент. Развитие |

|    |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                            | идей ориентации на клиента: от CRM к CMR и Customer Respect Management. Применение CRM в различных сферах экономики (на примере телекома, банков, розницы). Эволюция концепции CRM. Ключевые процессы в рамках CRM.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2. | Основные компоненты систем CRM                                             | Основные компоненты систем CRM. Пять главных кросс-функциональных процессов CRM.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3. | Классификация CRM-систем                                                   | Классификация CRM-систем по логике построения, назначению и функциональности. Аутсорсинг CRM-систем. Использование облачных технологий. Технология работы CRM-системы, основные инструменты. Особенности архитектуры построения CRM-систем. Варианты реализации, принципы работы, синхронизация, разделение доступа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4. | Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами         | Методология и трудности внедрения CRM-систем. Критерии выбора CRM-систем. Обзор зарубежного и отечественного рынка CRM-систем. Сравнение разных систем и обзор их возможностей. Порядок внедрения CRM-систем. План действий при внедрении CRM-системы со стороны компании-заказчика и внедряющей компании. Возможные проблемы внедрения. Главные факторы риска и пути их преодоления. Перестройка организации при внедрении информационных систем. Оценка параметров проекта внедрения CRM. Оценка трудоемкости и стоимости внедрения. Модель полной стоимости владения информационной системой. Сопоставление вариантов создания информационной системы. Аутсорсинг при внедрении. Особенности работы с облачными технологиями и SaaS-решениями. Примеры CRM-систем. Обзор основных возможностей систем. Архитектура построения. Примеры использования. |
| 5. | BI-системы                                                                 | BI-системы – назначение, устройство, принципы работы. BI-системы как системы поддержки принятия решений. Основные принципы работы и инструментарий BI-систем. Обзор наиболее известных BI-систем: SAP BI/BO, SAP Business Planning and Consolidation, Oracle Business Intelligence, IBM Cognos BI, QlikView, Microsoft Power BI, Tableau.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6. | 1C:CRM                                                                     | Управление клиентской базой. Управление рабочим временем (тайм-менеджмент). Аналитическая отчетность. Дополнительные возможности 1C:CRM.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 7. | Создание конфигурации CRM-системы на платформе 1C                          | Основы конфигурирования на платформе 1C. Основные объекты. Создание подсистем и справочников. Анкетирование. Сбор информации о клиентах, товарах, конкурентах, регионах, анализ анкет. Работа с формой. Регистры. Проведение документов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 8. | Документы сервисного и гарантийного учета. Управление обращениями клиентов | Сервисное и гарантийное обслуживание. Учет товаров, находящихся на обслуживании: по серийным номерам, срокам и типам обслуживания, управление сервисными обращениями клиентов, управление сервисными                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|    |                |                                                                                                                       |
|----|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                | заказами.                                                                                                             |
| 9. | Телемаркетинг. | Телемаркетинг. Обеспечение массового обзвона клиентов по заданному сценарию разговора, регистрация контактов и анкет. |

## 7. Текущий контроль по дисциплине (модулю) в рамках учебных занятий

В рамках текущего контроля преподаватель самостоятельно может проводить следующие мероприятия:

| № п/п | Контролируемые разделы (темы)                                              | Наименование оценочного средства           |
|-------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1.    | Аспекты клиенто - ориентированного подхода                                 | Опрос, практическое задание, тестирование. |
| 2.    | Основные компоненты систем CRM                                             | Опрос, практическое задание, тестирование  |
| 3.    | Классификация CRM-систем                                                   | Опрос, практическое задание, тестирование  |
| 4.    | Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами         | Опрос, практическое задание, тестирование  |
| 5.    | ВІ-системы                                                                 | Опрос, практическое задание, тестирование  |
| 6.    | 1С:CRM                                                                     | Опрос, практическое задание, тестирование  |
| 7.    | Создание конфигурации CRM-системы на платформе 1С                          | Опрос, практическое задание, тестирование  |
| 8.    | Документы сервисного и гарантийного учета. Управление обращениями клиентов | Опрос, практическое задание, тестирование  |
| 9.    | Телемаркетинг.                                                             | Опрос, практическое задание, тестирование  |

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

### 8.1. Основная учебная литература

1. Стешин, А. И. Информационные системы в организации : учебное пособие / А. И. Стешин. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 194 с. — ISBN 978-5-4487-0385-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79629.html>

2. Мазилкина, Е. И. Бизнес-планирование : учебное пособие / Е. И. Мазилкина. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 272 с. — ISBN 978-5-4497-1869-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/134682.html>

3. Зубкова, Т. М. Технология разработки программного обеспечения : учебное пособие / Т. М. Зубкова. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2017. — 469 с. — ISBN 978-5-7410-1785-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/78846.html>

### 8.2. Дополнительная учебная литература:

1. Гладких, Т. В. Информационные системы учета и контроля ресурсов предприятия

: учебное пособие / Т. В. Гладких, Л. А. Коробова, М. Н. Ивлиев. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2020. — 88 с. — ISBN 978-5-00032-475-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106440.html>

2. Лебедева, Т. Н. Технология программирования : учебное пособие / Т. Н. Лебедева, С. С. Юнусова. — 2-е изд. — Челябинск, Саратов : Южно-Уральский институт управления и экономики, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 140 с. — ISBN 978-5-4486-0664-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81500.html>

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. Федеральный портал «Российское образование». <http://www.edu.ru>
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа) <https://www.elibrary.ru/defaultx.asp>
3. <https://www.rsl.ru/> Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа)

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

- работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
- внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов и курсовых работ;
- выполнение самостоятельных практических работ;
- подготовка к экзаменам (зачетам) непосредственно перед ними.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. В течение семестра, необходимо подготовить рефераты (проекты) с использованием рекомендуемой основной и дополнительной литературы и сдать рефераты для проверки преподавателю. Важным составляющим в изучении данного курса является решение ситуационных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии и т.д.

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

При выполнении докладов, творческих, информационных, исследовательских проектов особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними.

Для успешной сдачи экзамена (зачета) рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к экзамену (зачету) должна проводиться систематически, в течение всего семестра.
2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.
3. Время непосредственно перед экзаменом (зачетом) лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На экзамене высокую оценку получают студенты, использующие данные, полученные в процессе выполнения самостоятельных работ, а также использующие собственные выводы на основе изученного материала.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций.

#### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

1. Терминальный сервер, предоставляющий к нему доступ клиентам на базе Windows Server 2016
2. Семейство ОС Microsoft Windows
3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом
4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (Информационный комплекс)
5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (ЭПС «Система ГАРАНТ»)

Перечень используемого программного обеспечения указан в п.12 данной рабочей программы дисциплины.

#### **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

12.1. Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; доска (маркерная), комплект мебели для преподавателя.

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя; компьютеры в сборе для обучающихся; колонки; проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Операционные системы семейства Windows, КонсультантПлюс веб версия, Гарант веб версия, антивирус Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, Notepad++. Pinta, Gimp, AnyLogic, Inkscape, OpenShot. FreeCAD, LibreCAD, Jamovi, Visual Studio, Unity.

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

12.2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; доска (маркерная), комплект мебели для преподавателя.

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя; компьютеры в сборе для обучающихся; колонки; проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Операционные системы семейства Windows, КонсультантПлюс веб версия, Гарант веб версия, антивирус Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, Notepad++. Pinta, Gimp, AnyLogic, Inkscape, OpenShot. FreeCAD, LibreCAD, Jamovi, Visual Studio, Unity.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

### **13. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины**

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские (практические) занятия, так и активные и интерактивные формы занятий - деловые и ролевые игры, решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций.

На учебных занятиях используются технические средства обучения мультимедийной аудитории: компьютер, монитор, колонки, настенный экран, проектор, микрофон, пакет программ Microsoft Office для демонстрации презентаций и медиафайлов, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

#### **13.1. В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные образовательные технологии:**

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение рефератов (проектов), презентаций (научно-исследовательская работа);
- тестирование по основным темам дисциплины.

#### **13.2. Активные и интерактивные методы и формы обучения**

Из перечня видов: («мозговой штурм», анализ НПА, анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, разыгрывание ролей, творческая работа, связанная с освоением дисциплины, ролевая игра, круглый стол, диспут, беседа, дискуссия, мини-конференция и др.) используются следующие:

- диспут
- анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач
- ролевая игра;
- круглый стол;
- мини-конференция
- дискуссия

- беседа.

### **13.3 Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)**

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав. При обучении учитываются особенности их психофизического развития, индивидуальные возможности и при необходимости обеспечивается коррекция нарушений развития и социальная адаптация указанных лиц.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

**Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

---

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Управление клиентскими отношениями, CRM-системы**

|                                 |                                  |
|---------------------------------|----------------------------------|
| <i>Направление подготовки</i>   | Прикладная информатика           |
| <i>Код</i>                      | 09.03.03                         |
| <i>Направленность (профиль)</i> | Прикладная информатика в бизнесе |
| <i>Квалификация выпускника</i>  | бакалавр                         |

**1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы**

| <b>Группа компетенций</b> | <b>Категория компетенций</b> | <b>Код</b> |
|---------------------------|------------------------------|------------|
| Профессиональные          | -                            | ПК-1       |
| Профессиональные          | -                            | ПК-6       |
| Профессиональные          | -                            | ПК-7       |

**2. Компетенции и индикаторы их достижения**

| <b>Код компетенции</b> | <b>Формулировка компетенции</b>                                                                                                                    | <b>Индикаторы достижения компетенции</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-1                   | Способность проводить обследование организаций, выявлять информационные потребности пользователей, формировать требования к информационной системе | ПК-1.1 Знает методику проведения обследования организаций для выявления информационных потребностей пользователей, формулировки требований к информационной системе<br>ПК-1.2 Умеет выявлять информационные потребности пользователей, формировать требования к ИС<br>ПК-1.3 Владеет навыками сбора и обработки результатов проектных исследований для выявления информационных потребностей пользователей |
| ПК-6                   | Способность принимать участие во внедрении информационных систем                                                                                   | ПК-6.1 Знает основы процесса внедрения информационных систем<br>ПК-6.2 Умеет принимать исполнительские решения, определить порядок выполнения работ<br>ПК-6.3 Владеет навыками участия в работах по внедрению информационных систем; разработки пользовательской документации системы                                                                                                                      |
| ПК-7                   | Способность настраивать, эксплуатировать и сопровождать информационные системы и сервисы                                                           | ПК-7.1 Знает основы организации работ по настройке, сопровождению и эксплуатации ИС и сервисов<br>ПК-7.2 Умеет работать в команде проекта по настройке, эксплуатации и сопровождению информационных систем и сервисов; применять знания по установке программного обеспечения информационных систем<br>ПК-7.3 Владеет навыками оперативного сопровождения информационной системы и сервисов                |

### 3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине и критериев оценки результатов обучения по дисциплине

#### 3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки)

| Дескрипторы по дисциплине | Знать                                                                                                | Уметь                                                                                                                                                                                | Владеть                                                                                                          |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Код компетенции</b>    | <b>ПК-1</b>                                                                                          |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                  |
|                           | методику проведения обследования организаций для выявления информационных потребностей пользователей | выявлять информационные потребности пользователей                                                                                                                                    | навыками сбора и обработки результатов проектных исследований для выявления информационных потребностей клиентов |
| <b>Код компетенции</b>    | <b>ПК-6</b>                                                                                          |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                  |
|                           | основы процесса внедрения информационных систем                                                      | принимать исполнительские решения, определить порядок выполнения работ                                                                                                               | навыками участия в работах по внедрению информационных систем; разработки пользовательской документации системы  |
| <b>Код компетенции</b>    | <b>ПК-7</b>                                                                                          |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                  |
|                           | основы организации работ по настройке, сопровождению и эксплуатации ИС и сервисов                    | работать в команде проекта по настройке, эксплуатации и сопровождению информационных систем и сервисов; применять знания по установке программного обеспечения информационных систем | навыками оперативного сопровождения информационной системы и сервисов                                            |

#### 3.2. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

| Шкала оценивания | Индикаторы достижения | Показатели оценивания результатов обучения |
|------------------|-----------------------|--------------------------------------------|
|------------------|-----------------------|--------------------------------------------|

|                           |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОТЛИЧНО/ЗАЧТЕНО           | Знает:   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- студент глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы,</li> <li>- на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                           | Умеет:   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- студент умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                           | Владеет: | <ul style="list-style-type: none"> <li>- студент владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.;</li> </ul> <p>При решении продемонстрировал навыки</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выделения главного,</li> <li>- связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов,</li> <li>- изложения мыслей в логической последовательности,</li> <li>- самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.</li> </ul>        |
| ХОРОШО/ЗАЧТЕНО            | Знает:   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- студент твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы,</li> <li>- затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                           | Умеет:   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- студент умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                           | Владеет: | <ul style="list-style-type: none"> <li>- студент в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.;</li> </ul> <p>При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выделения главного,</li> <li>- изложения мыслей в логической последовательности.</li> <li>- связки теоретических положений с требованиями руководящих документов,</li> <li>- самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.</li> </ul> |
| УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ЗАЧТЕНО | Знает:   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- студент ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении;</li> <li>- показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы;</li> <li>- слабо аргументирует научные положения;</li> <li>- практически не способен сформулировать выводы и обобщения;</li> <li>- частично владеет системой понятий.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                    |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | Умеет:   | - студент в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                    | Владеет: | - студент владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.;<br>При решении продемонстрировал недостаточность навыков<br>- выделения главного,<br>- изложения мыслей в логической последовательности.<br>- связки теоретических положений с требованиями руководящих документов,<br>- самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии. |
| Компетенция не достигнута          |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/<br>НЕ ЗАЧТЕНО | Знает:   | - студент не усвоил значительной части материала;<br>- не может аргументировать научные положения;<br>- не формулирует квалифицированных выводов и обобщений;<br>- не владеет системой понятий.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                    | Умеет:   | студент не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                    | Владеет: | не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым “удовлетворительно”.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

#### 4. Типовые контрольные задания и/или иные материалы для проведения промежуточной аттестации, необходимые для оценки достижения компетенции

##### ПК-1

##### Типовые тесты

Вопрос №1. Что такое ERP-система?

Варианты ответов:

1. перестройка деловых процессов для достижения улучшения деятельности компании
2. автоматизация управления ресурсами предприятия для достижения улучшения деятельности компании
3. автоматизация процессов изготовления для снижения себестоимости продукции

Вопрос №2. Отметьте верные утверждения.

Тип ответа: Многие из многих

Варианты ответов:

1. стратегия CRM не предполагает обязательного использования информационных технологий
2. CRM-система позволяет повысить точность прогнозирования продаж
3. стратегия CRM применяется и для управления взаимоотношениями с сотрудниками

Вопрос №3. Что является отличительной особенностью управления работы с партнерами

при использовании Интернет-технологий?

Варианты ответов:

1. интерактивное общение
2. экономия по сравнению с другими средствами связи
3. предоставление доступа к информации только партнерам

### **Практическое задание**

1. Необходимо войти в личный кабинет на сайте Клиентская база <https://clientbase.ru/create/>.
2. Перейти во вкладку сотрудники компании
3. Нажать кнопку добавить сотрудника
4. Внести произвольные данные по сотрудникам. Можно следуя примеру:
5. Управляющая, Администратор 1, Администратор 2, Мастер1, Мастер2, Мастер 3, Косметолог, Техничка, Бухгалтер
6. Перейти во вкладку «График отпусков»
7. Перейти во вкладку добавить запись
8. Внести произвольные данные по каждому сотруднику
9. Перейти во вкладку «фрилансеры»
10. организовывать внедрение современных информационно-коммуникационных технологий в соответствующей сфере профессиональной деятельности и обеспечивать информационную открытость деятельности органа власти
11. Задать графики работы всем сотрудникам.

### **Задания открытого типа**

1. Определение термина CRM: сущность и принципы концепции CRM.
2. Предпосылки возникновения данного подхода. Типы CRM.
3. Проблематика построения отношений с клиентом. Основные цели и задачи компании.
4. Многообразие трактовок, соотношение стратегических и операционных компонент. Развитие идей ориентации на клиента: от CRM к CMR и Customer Respect Management.
5. Применение CRM в различных сферах экономики (на примере телекома, банков, розницы).
6. Эволюция концепции CRM. Ключевые процессы в рамках CRM.
7. Основные компоненты систем CRM.
8. Пять главных кросс-функциональных процессов CRM.
9. Классификация CRM-систем по логике построения, назначению и функциональности.
10. Аутсорсинг CRM-систем.
11. Использование облачных технологий.
12. Технология работы CRM-системы, основные инструменты.

## **ПК-6**

### **Типовые тесты**

Вопрос №1. От чего зависит построение бизнес-процессов стратегии CRM?

Варианты ответов:

1. регламентность работы
2. применяемая автоматизированная система
3. стратегия предприятия

Вопрос №2. Компанией разработан промышленный станок. В каком случае цена привлечения клиентов будет наименьшей?

Тип ответа: Многие из многих

Варианты ответов:

1. реклама в прессе
2. рекламные рассылки потенциальным клиентам
3. реклама на телевидении

Вопрос №3. Какие основные цели внедрения стратегии CRM при статусном сценарии?

Тип ответа: Многие из многих

Варианты ответов:

1. систематизирование знаний
2. реализация условий, налагаемых руководством или инвестором
3. контроль за информацией
4. автоматизация рутинных операций

### Практическое задание

Мы будем использовать Quick Sales Free - рабочую версию клиентского модуля системы Quick Sales на один компьютер. Free-версия не имеет ограничений по времени или по объему клиентской базы.

Бесплатно загрузить Quick Sales можно с сервера <http://www.crmpartner.ru>

1. Запустите установку программы: в окне Проводника откройте каталог qs\_free, выберите Setup.exe, нажмите Enter.
2. Разработчики программы приветствуют вас: выберите Далее.
3. В окне Выбор папки назначения выберите предлагаемый по умолчанию каталог и нажмите Далее.
4. В окне Вид установки выберите Выборочная и нажмите Далее.
5. В окне Выбор компонентов выберите флажком Quick Sales Free и InterBase 6 Server , нажмите Далее.
6. В окне Выбор папки выберите предлагаемую по умолчанию папку программ Quick Sales Free и нажмите Далее.
7. В окне Начало копирования файлов просмотрите настройки и нажмите Далее.
8. После завершения установки выберите Готово.
9. Запустите программу: выберите Пуск | Программы | Quick Sales Free | Quick Sales Free .
10. Выполните регистрацию: в списке Отдел выберите Администрация, в списке Фамилия выберите Администратор, нажмите ОК.
11. Введите свою фамилию: выберите Настройки | Пользователи, права | выберите вкладку Пользователи, нажмите кнопку Новый отдел, в поле Название введите Маркетинга, выберите Отдел маркетинга, нажмите кнопку Новый пользователь, в поле Фамилия введите свою фамилию, например, Орешек, в поле Email введите orel@rambler.ru , нажмите ОК.
12. Введите пароль: выберите свою фамилию, например, Орешек, нажмите кнопку Назначить пароль пользователю, в поле Новый пароль введите пароль, например, Солнышко, нажмите ОК.
13. Выберите Настройки | Общие, выберите вкладку Разное, в поле Название компании введите ООО Пельмень, в поле Код города по умолчанию введите 3912.
14. Введите новый элемент справочника: выберите Настройки | Справочники, выберите Источники, выберите Пресса, в столбце Источник2 нажмите кнопку Создать, введите Сегодняшняя газета.
15. Введите новый элемент справочника: выберите Настройки | Справочники, выберите Источники, выберите Товары, в столбце Группа товаров нажмите кнопку Создать, введите

Тестоприготовительное оборудование.

16. Введите группы товаров Оборудование для приготовления фарша, Пельменные аппараты (см. 15).

17. Выберите группу Тестоприготовительное оборудование, в столбце Товар нажмите кнопку Создать, в столбец Товар введите Мукопросеиватель, в столбец Прайс введите 17700.

18. Введите по таблице 8 товары и их цены в соответствующие группы

### **Задания открытого типа**

1. Особенности архитектуры построения CRM-систем.
2. Варианты реализации, принципы работы, синхронизация, разделение доступа.
3. Методология и трудности внедрения CRM-систем.
4. Критерии выбора CRM-систем.
5. Обзор зарубежного и отечественного рынка CRM-систем.
6. Сравнение разных систем и обзор их возможностей.
7. Порядок внедрения CRM-систем.
8. План действий при внедрении CRM-системы со стороны компании-заказчика и внедряющей компании. Возможные проблемы внедрения. Главные факторы риска и пути их преодоления.
9. Перестройка организации при внедрении информационных систем.
10. Оценка параметров проекта внедрения CRM.
11. Оценка трудоемкости и стоимости внедрения
12. Модель полной стоимости владения информационной системой.
13. Сопоставление вариантов создания информационной системы.
14. Аутсорсинг при внедрении.
15. BI-системы – назначение, устройство, принципы работы.

## **ПК-7**

### **Типовые тесты**

Вопрос №1. Какие преимущества дает завоевание лояльности клиента?

Тип ответа: Многие из многих

Варианты ответов:

1. снижение себестоимости продукции
2. снижение себестоимости обслуживания клиента
3. увеличение объема продаж

Вопрос №2. Когда стратегия CRM слабо применима?

Варианты ответов:

1. уровень конкуренции достаточно высок
2. невысокий уровень конкуренции
3. не зависит от уровня конкуренции

Вопрос №3. По каким причинам возможна потеря существующих клиентов финансовой компании?

Тип ответа: Многие из многих

Варианты ответов:

1. периодические активные контакты со стороны финансовой компании
2. индифферентность персонала компании к клиентам

3. отсутствие своевременной информации о продуктах компании
4. современный дизайн отделений(офисов) финансовой компании

Вопрос №4. Отметьте правильные высказывания:

Варианты ответов:

1. цена привлечения нового клиента значительно больше цены удержания существующего клиента
2. в российских компаниях информация о клиентах в основном ведется в финансовой системе
3. основной причиной ухода клиентов к конкуренту является более низкая цена

### **Практическое задание**

Новая сделка

В системе Quick Sales вся работа с клиентом оформляется в виде сделок. Это позволяет накапливать необходимую информацию для анализа эффективности работы с клиентами. По результатам телефонного разговора с Ёлкиным решено начать сделку, целью которой является продажа товаров для компании «Два рубля».

1. Введите данные о новой сделке: выберите в списке Клиентов фирму «Два рубля», выберите вкладку Компания, выберите вкладку Сделки, нажмите кнопку Создать новую сделку, откроется окно Сделка, в нем уже заполнены поля Куратор (ваша фамилия), Статус (сделка открыта) и дата начала сделки, в поле Название введите название сделки Оборудование для двух рублей, в списке Тип выберите продажа, в списке Причина выберите причину сделки Пресса, выберите Сегодняшняя газета. Для первой сделки причина, как правило, совпадает с источником, из которого клиент узнал о вашей компании, т.е. в данном случае причиной первой сделки послужила реклама в «Сегодняшней газете». Для последующих сделок возможны, естественно, другие причины. Например, проведение маркетинговых мероприятий по продвижению новых товаров или необходимость заключения нового договора с дилером. Указывать причину сделки желательно для того, чтобы обеспечить возможность сравнения эффективности сделок, вызванных различными причинами.
2. Выберите вкладку Этапы, нажмите кнопку Добавить этап, в окне Выбор этапа выберите этап Инициирование интереса и нажмите кнопку ОК.
3. В списке этапов появится этап Инициирование интереса, в поле Куратор будет стоять ваша фамилия, выберите Дата начала, M2, в поле даты появится кнопка, после нажатия которой в поле появится текущая дата, выберите Дата план, M2, введите плановую дату завершения этапа, нажмите ОК

### **Задания открытого типа**

1. Примеры CRM-систем.
2. Обзор основных возможностей систем. Архитектура построения. Примеры использования.
3. Основные принципы работы и инструментарий BI-систем
4. Управление клиентской базой.
5. Управление рабочим временем (тайм-менеджмент).
6. Дополнительные возможности 1С: CRM.
7. Основы конфигурирования на платформе 1С. Основные объекты.
8. Создание подсистем и справочников.
9. Анкетирование. Сбор информации о клиентах, товарах, конкурентах, регионах, анализ анкет.
10. Работа с формой.

11. Регистры. Проведение документов.
12. Сервисное и гарантийное обслуживание.
13. Учет товаров, находящихся на обслуживании: по серийным номерам, срокам и типам обслуживания, управление сервисными обращениями клиентов, управление сервисными заказами.
14. Телемаркетинг.
15. Обеспечение массового обзвона клиентов по заданному сценарию разговора, регистрация контактов и анкет.

## **5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Специфика формирования компетенций и их измерение определяется структурированием информации о состоянии уровня подготовки обучающихся.

Алгоритмы отбора и конструирования заданий для оценки достижений в предметной области, техника конструирования заданий, способы организации и проведения стандартизированных оценочных процедур, методика шкалирования и методы обработки и интерпретации результатов оценивания позволяют обучающимся освоить компетентностно-ориентированные программы дисциплин.

Формирование компетенций осуществляется в ходе всех видов занятий, практики, а контроль их сформированности на этапе текущей, промежуточной и итоговой аттестации.

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опросы: устный, письменный;
- задания для практических занятий;
- ситуационные задания;
- контрольные работы;
- коллоквиумы;
- написание реферата;
- написание эссе;
- решение тестовых заданий;
- экзамен.

### **Опросы по вынесенным на обсуждение темам**

Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении аттестации в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения заданий. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем практическом занятии.

Письменные опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Вопросы для опроса готовятся заранее, формулируются узко, дабы обучающийся имел объективную возможность полноценно его осветить за отведенное время.

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости

значительного объема учебного материала, например, во время проведения аттестации, когда необходимо проверить знания обучающихся по всему курсу.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений.

### **Решение заданий (кейс-методы)**

Решение кейс-методов осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) обучающегося по применению содержания основных понятий и терминов дисциплины вообще и каждой её темы в частности.

Обучающемуся объявляется условие задания, решение которого он излагает либо устно, либо письменно.

Эффективным интерактивным способом решения задания является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема, необходимо относить на самостоятельную работу студентов, с непременно разбором результатов во время практических занятий. В данном случае решение ситуационных задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

При оценке решения заданий анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, правильность её понимания в соответствии с изучаемым материалом, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки рассматриваемого вопроса, умением выявить основные положения затронутого вопроса.

### **Решение заданий в тестовой форме**

Проводится тестирование в течение изучения дисциплины

Не менее чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.