

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Факультет - ЭКОНОМИЧЕСКИЙ

УТВЕРЖДАЮ:  
Проректор по учебной работе,  
качеству образования – первый  
проректор

  
Т.А. Хагуров

подпись

«26» мая 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.В.24 Customer Relationship Management-системы

Направление подготовки 38.03.02. Менеджмент

Направленность (профиль) Международный менеджмент

Форма обучения очная, очно-заочная

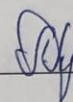
Квалификация бакалавр

Краснодар 2023

Рабочая программа дисциплины «Customer Relationship Management-системы» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.02 – «Менеджмент», направленность (профиль) «Международный менеджмент»

Составитель (ли):

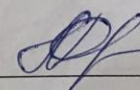
А.Е. Перова, доц., канд. экон. наук



Рабочая программа дисциплины «Customer Relationship Management-системы» обсуждена на заседании кафедры мировой экономики и менеджмента протокол № 5 «11» апреля 2023 г.  
Заведующий кафедрой Шевченко И.В.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета экономического протокол № 7 «16» мая 2023 г.  
Председатель УМК факультета Дробышевская Л.Н.



Рецензенты:

Алексаян А.В. Генеральный директор ООО «Трансимпорт», канд. экон. наук

Гурская М.М., канд. экон. наук, доцент каф. бухгалтерского учета, аудита и АОД

## **1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)**

### **1.1 Цель освоения дисциплины**

Цель состоит в формировании у слушателей комплексного видения и понимания ключевых стратегических и тактических категорий Customer Relationship Management-системы, а также в обучении их практическим навыкам разработке и использованию основных инструментов и методик управления отношениями с клиентами для различных типов предприятий.

### **1.2 Задачи дисциплины**

Задачи:

- обучение слушателей основам работы с CRM-системой;
- проведению маркетингового анализа коммерческой информации с помощью описательных статистических, прогностических, матричных и графических методов, формирования сводных таблиц и графиков;
- создание конфигурации CRM-системы на платформе 1С.

### **1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Customer Relationship Management-системы» входит в число обязательных дисциплин вариативной части (Б1.В.24) учебного плана по направлению 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Международный менеджмент». Данная дисциплина является одной из важных дисциплин, призванных сформировать теоретико-методологический инструментарий бакалавриата 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Международный менеджмент».

Данная дисциплина служит основой для формирования профессионального облика специалиста в области Customer Relationship Management-системы, направленной на удовлетворение и удержание клиентов, оптимизацию деятельности компании, сокращая издержки, которые возникают в связи с поиском информации, ее обработкой, анализом данных, управлением продажами, что необходимо для профориентации и развития специалиста в области международного менеджмента.

Приступая к освоению дисциплины «Customer Relationship Management-системы» студент должен обладать обширными знаниями по всему комплексу экономико-финансовых и учетно-аналитических дисциплин, таких как: экономическая теория, математика, информатика, статистика, теория вероятности, информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, экономический анализ, методы принятия управленческих решений, основы системного анализа и принятия решений, управленческий учет, управленческий анализ, управление проектами и пр.

### **1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучаю-

щихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине ( <i>знает, умеет, навык (владеет, может осуществить трудовое действие)</i> )
ПК-2 Способен осуществлять тактическое управление процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения промышленной организации (отдела, цеха)	
ИПК-2.11. Использует инструментальный Customer Relationship Management-систем для управления деятельностью предприятия	Знает методы моделирования бизнес-процессов, которые применяются организациями на разных этапах проведения комплексного анализа; Знает принципы работы оперативной и аналитической CRM-системы, методы маркетингового анализа
	Умеет проводить анализ коммерческой информации с помощью описательных статистических и матричных методов, проводить анализ прогнозных значений, формировать сводные таблицы и графики; Умеет настраивать CRM-систему, формировать структуру системы, работать с журналами, проводить анализ и формировать отчеты
	Владеет навыками проведения анализ коммерческой информации с помощью описательных статистических, прогностических, матричных и графических методов, формирования сводных таблиц и графиков; Владеет навыками настраивания CRM-системы, формирования структуры системы, проведения анализа и формирования отчетов

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач.ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице

Виды работ	Всего часов	Форма обучения			
		очная		очно-заочная	заочная
		8 семестр (часы)	X семестр (часы)	8 семестр (часы)	X курс (часы)
<b>Контактная работа, в том числе:</b>		<b>32,2</b>		<b>40,2</b>	
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>		<b>32,2</b>		<b>40,2</b>	
занятия лекционного типа		14		12	
лабораторные занятия		14		24	
<b>Иная контактная работа:</b>		<b>4,2</b>		<b>4,2</b>	
Контроль самостоятельной работы (КСР)		4		4	
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2		0,2	
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>		<b>39,8</b>		<b>31,8</b>	
Курсовая работа/проект (КР/КП) (подготовка)					
Контрольная работа		5		5	
Расчётно-графическая работа (РГР) (подготовка)		19,8		16,8	
Реферат/эссе (подготовка)		5		5	
Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повто-		10		5	

рение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)					
<b>Контроль:</b>			-		-
Подготовка к зачету					
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час.</b>		<b>72</b>		<b>72</b>
	<b>в том числе контактная работа</b>		<b>32,2</b>		<b>40,2</b>
	<b>зач. ед</b>		<b>2</b>		<b>2</b>

## 2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.  
Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 8 семестре (*очная форма обучения*)

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	СРС
1	2	3	4	5	6	7
1.	Задачи, структура и принципы применения CRM-систем. Предпосылки возникновения данного подхода	3,8	2		1	0,8
2.	Процесс разработки стратегии управления отношениями с клиентами	13	2		2	9
3.	Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами	9	2		1	6
4.	Анализ информации, полученной с помощью CRM-системы	21	4		5	12
5.	Создание конфигурации CRM-системы на платформе 1С	21	4		5	12
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	67,8	14		14	39,8
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	4				
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2				
	Подготовка к текущему контролю	-				
	Общая трудоемкость по дисциплине	72	14		14	39,8

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 8 семестре (*очно-заочная форма обучения*)

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	СРС
1	2	3	4	5	6	7
1.	Задачи, структура и принципы применения CRM-систем. Предпосылки возникновения данного подхода	2,5	1		1	0,5

2.	Процесс разработки стратегии управления отношениями с клиентами	4,8	2		2	0,8
3.	Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами	2,5	1		1	0,5
4.	Анализ информации, полученной с помощью CRM-системы	29	4		10	15
5.	Создание конфигурации CRM-системы на платформе 1С	29	4		10	15
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	67,8	12		24	31,8
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	4				
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2				
	Подготовка к текущему контролю	-				
	Общая трудоемкость по дисциплине	72	12		24	31,8

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

## 2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

№ раз-дела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Задачи, структура и принципы применения CRM-систем. Предпосылки возникновения данного подхода	Задачи, структура и принципы применения CRM-систем в деятельности организации. Оперативная работа с клиентами и обработка полученных данных. Проблематика построения отношений с клиентом. Основные цели и задачи организации. Эволюция концепции CRM.	Контрольные вопросы (КВ)
2	Процесс разработки стратегии управления отношениями с клиентами	Роль CRM в компании. Применение CRM в различных сферах экономики. Ключевые процессы в рамках CRM. Стандарты оценки эффективности CRM.	Контрольные вопросы (КВ)
3	Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами	Появление систем управления взаимоотношениями с клиентами для решения локальных требований заказчика (узкопрофильные продукты); интеграция CRM и BPM-систем; активное использование модели SaaS («ПО как услуга») в CRM; развитие социальных CRM (Social CRM).	Контрольные вопросы (КВ)
4	Анализ информации, полученной с помощью CRM-системы	Аналитические средства MS Excel. Статистический, графический, матричный, многомерный анализ, основанный на сводных таблицах и графиках, анализ динамики, построение прогнозов.	Контрольные вопросы (КВ)
5	Создание конфигурации CRM-системы на платформе 1С	Настройка справочников, классификатора товаров, формирование структуры коммуникаций, задание перечней дополнительных атрибутов. Работа с журналами. Ведение клиентской базы данных, планирование и выполнение работы с клиентом, контроль работы менеджеров по продажам, получение аналитических отчетов. Создание конфигурация ЛИС на платформе 1С. Создание подсистем и справочников. Создание документа «Анкета клиента». Документы сервисного и гарантийного учета.	Контрольные вопросы (КВ)

--	--	--	--

### 2.3.2 Занятия семинарского типа

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Задачи, структура и принципы применения CRM-систем. Предпосылки возникновения данного подхода	Задачи, структура и принципы применения CRM-систем в деятельности организации. Оперативная работа с клиентами и обработка полученных данных. Проблематика построения отношений с клиентом. Основные цели и задачи организации. Эволюция концепции CRM.	Контрольные вопросы (КВ) Написание эссе (Э)
2	Процесс разработки стратегии управления отношениями с клиентами	Роль CRM в компании. Применение CRM в различных сферах экономики. Ключевые процессы в рамках CRM. Стандарты оценки эффективности CRM.	Контрольные вопросы (КВ) Написание эссе (Э)
3	Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами	Появление систем управления взаимоотношениями с клиентами для решения локальных требований заказчика (узкопрофильные продукты); интеграция CRM и BPM-систем; активное использование модели SaaS («ПО как услуга») в CRM; развитие социальных CRM (Social CRM).	Контрольные вопросы (КВ) Написание эссе (Э)
4	Анализ информации, полученной с помощью CRM-системы	Аналитические средства MS Excel. Статистический, графический, матричный, многомерный анализ, основанный на сводных таблицах и графиках, анализ динамики, построение прогнозов.	Контрольные вопросы (КВ) Написание эссе (Э) Расчётно-графическая работа (РГР)
5	Создание конфигурации CRM-системы на платформе 1С	Настройка справочников, классификатора товаров, формирование структуры коммуникаций, задание перечней дополнительных атрибутов. Работа с журналами. Ведение клиентской базы данных, планирование и выполнение работы с клиентом, контроль работы менеджеров по продажам, получение аналитических отчетов. Создание конфигурация ЛИС на платформе 1С. Создание подсистем и справочников. Создание документа «Анкета клиента». Документы сервисного и гарантийного учета.	Контрольные вопросы (КВ) Написание эссе (Э) Расчётно-графическая работа (РГР)

### 2.3.3 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

*Курсовые работы не предусмотрены*

### 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	Занятия лекционного и семинарского типа	Методические указания для подготовки к занятиям лекционного и семинарского типа. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 1 от 30 августа 2018 года.. Режим доступа: <a href="https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya">https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya</a>

2	Подготовка эссе, рефератов, курсовых работ.	Методические указания для подготовки эссе, рефератов, курсовых работ. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 1 от 30 августа 2018 года.. Режим доступа: <a href="https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya">https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya</a>
3	Выполнение самостоятельной работы обучающихся	Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 1 от 30 августа 2018 года.. Режим доступа: <a href="https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya">https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya</a>
4	Выполнение расчетно-графических заданий	Методические указания по выполнению расчетно-графических заданий. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 1 от 30 августа 2018 года.. Режим доступа: <a href="https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya">https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya</a>
5	Интерактивные методы обучения	Методические указания по интерактивным методам обучения. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 1 от 30 августа 2018 года. Режим доступа: <a href="https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya">https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya</a>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

### **3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины (модуля)**

В ходе изучения дисциплины предусмотрено использование следующих образовательных технологий: лекции, практические занятия, проблемное обучение, подготовка письменных аналитических работ, самостоятельная работа студентов.

Компетентностный подход в рамках преподавания дисциплины реализуется в использовании интерактивных технологий и активных методов (проектных методик, мозгового штурма, разбора конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой. Информационные технологии, применяемые при изучении дисциплины: использование информационных ресурсов, доступных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Адаптивные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины – для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

### **4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

#### **Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации**



Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (знает, умеет, навык (владеет, может осуществить трудовое действие))	Наименование оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
ИПК-2.11. Использует инструментарий Customer Relationship Management-систем для управления деятельностью предприятия	Знает методы моделирования бизнес-процессов, которые применяются организациями на разных этапах проведения комплексного анализа; Знает принципы работы оперативной и аналитической CRM-системы, методы маркетингового анализа	Контрольные вопросы (КВ) Написание эссе (Э) Расчётно-графическая работа (РГР)	Вопросы на зачете 1-20
	Умеет проводить анализ коммерческой информации с помощью описательных статистических и матричных методов, проводить анализ прогнозных значений, формировать сводные таблицы и графики; Умеет настраивать CRM-систему, формировать структуру системы, работать с журналами, проводить анализ и формировать отчеты		
	Владеет навыками проведения анализ коммерческой информации с помощью описательных статистических, прогностических, матричных и графических методов, формирования сводных таблиц и графиков; Владеет навыками настраивания CRM-системы, формирования структуры системы, проведения анализа и формирования отчетов		

**Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**  
*Примерный перечень вопросов и заданий*

#### **Контрольные практические задания для оценки знаний студентов:**

**Лабораторное занятие № 1.** Теоретические аспекты клиенто - ориентированного подхода

- Управление клиентской базой.
- Управление рабочим временем (тайм-менеджмент).
- Аналитическая отчетность.
- Дополнительные возможности.

**Лабораторное занятие № 2.** Создание конфигурации ЛИС на платформе 1С  
Создание конфигурация ЛИС на платформе1С. Создание подсистем и справочников.

- Создание документа «Анкета клиента». Работа с формой.
- Регистры. Проведение документов.
- Документы сервисного и гарантийного учета. Управление обращениями клиентов.
- Обеспечение массового обзвона клиентов. Рассылки по электронной почте.
- Принятие обоснованного решения оптимального подбора CRM-системы управления взаимоотношениями с клиентами предприятия.

## **Темы рефератов по дисциплине «Customer Relationship Management-системы»**

1. Основные принципы маркетинга партнерских отношений.
2. Ориентация компании на клиента.
3. Подходы к определению CRM.
4. Процесс разработки стратегии: основные этапы.
5. Роль клиентской стратегии.
6. Разработка стратегии CRM.
7. Варианты стратегий CRM в компании.
8. Процесс создание ценности в компании.
9. Ценность, получаемая компанией.
10. Ценность, получаемая клиентом.
11. Подходы к определению (оценке) ценности.
12. Формирование ценностного предложения.
13. Анализ прибыльности и пожизненной стоимости клиента.
14. Стратегии управления каналами взаимодействия.
15. Роль информационных технологий и управления информацией.
16. Технические барьеры на пути CRM.
17. Инструментарий аналитического и оперативного CRM.
18. Оценка системы управления отношениями с клиентами.
19. Уровни и инструменты оценки: клиенты, сотрудники и процессы, стратегия, результаты деятельности.
20. Внедрение CRM в компании: основные ориентиры и сложности.

### ***Структура реферата***

1. Титульный лист. Оформляется в соответствии с установленными требованиями.
2. Оглавление. В нем должны быть указаны названия всех разделов и подразделов (пунктов плана) реферата и номера их страниц.
4. Введение. Оно раскрывает актуальность темы, цель и задачи данной работы. Объем введения составляет 1,5–2 страницы.
5. Основная часть реферата может включать один или несколько разделов (глав), состоящих из 2-3 подразделов (подпунктов, параграфов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на источники, если цитируются или используются чьи-либо мысли, идеи, выводы, приводится какой-либо цифровой материал, иллюстрации, таблицы.
6. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении.
7. Приложение может включать графики, таблицы, расчеты.
8. Библиография (список использованных источников) здесь указывается фактически использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

### **Темы для написания эссе**

1. Особенности реализации CRM для промышленных компаний.
2. Особенности реализации CRM для сервисных компаний.
3. Особенности реализации CRM для торговых компаний.
4. Особенности реализации CRM для государственных и некоммерческих организаций (НКО).
5. Особенности реализации CRM для средних и небольших компаний (SME).
6. Особенности реализации CRM для компаний, работающих в сегменте B2B.

*Эссе* – это прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, трактующее частную тему и представляющее попытку передать индивидуальные впечатления и соображения, так или иначе с нею связанные.

*Цель эссе* состоит в развитии таких навыков, как самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей.

Написание эссе позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные понятия, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать опыт соответствующими примерами, аргументировать свои выводы.

*Тема эссе* не должна инициировать изложение лишь определений понятий. Она должна содержать в себе вопрос, проблему, мотивировать на размышление

#### ***Структура и план эссе***

Построение эссе — это ответ на вопрос или раскрытие темы, которое основано на классической системе доказательств.

Структура эссе:

1. Титульный лист.
2. Введение — суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически, раскрывающих актуальность темы. На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который автор собирается найти ответ в ходе своего исследования.
3. Основная часть — теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса.

Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе и это представляет собой главную трудность.

4. Заключение — обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Подытоживает эссе или еще раз вносит пояснения, подкрепляет смысл и значение изложенного в основной части. Заключение может содержать такой очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение (импликацию) исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами.

#### ***При написании эссе важно учитывать.***

Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении - резюмируется мнение автора).

Внутренняя структура эссе может быть произвольной. Поскольку это малая форма письменной работы, то не требуется обязательное повторение выводов в конце, они могут быть включены в основной текст или в заголовок.

Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.

Аргументация может предшествовать формулировке проблемы. Формулировка проблемы может совпадать с окончательным выводом.

Объем эссе – от трех до семи страниц формата А4 компьютерного текста.

### **Контролируемая самостоятельная работа (КСР)**

Контролируемая самостоятельная работа (КСР) студентов – является обязательным, наполненным персональной самостоятельной учебно-познавательной деятельностью студентов занятием. Главная цель этого занятия заключается в выполнении студентами под руководством и при контроле со стороны преподавателя самостоятельной учебной работы.

Цель КСР по дисциплине «Customer Relationship Management-системы» - провести анализ внедрения и реализации CRM деятельности конкретного предприятия, сделать выводы и предложить рекомендации.

Структура КСР

1. Характеристика объекта исследования (общая характеристика).
2. Анализ внедрения и реализации CRM деятельности предприятия.
3. Качественная и количественная оценка результатов внедрения и реализации CRM деятельности предприятия.
4. Выводы и рекомендации по направлениям развития и мерам оптимизации финансово-хозяйственной деятельности предприятия.

Защита КСР осуществляется форме дискуссионного обсуждения с преподавателем полноты, грамотности результатов исследования. Данная форма контроля качества исследования студента выбрана с целью выработки аналитического и системного взгляда учащихся по вопросам совершенствования бизнес-процессов предприятий различных сфер и отраслей экономики.

#### **Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (зачет)**

1. Задачи, структура и принципы применения CRM-систем в деятельности организации.
2. Оперативная работа с клиентами и обработка полученных данных.
3. Проблематика построения отношений с клиентом.
4. Основные цели и задачи организации.
5. Эволюция концепции CRM.
6. Роль CRM в компании. Применение CRM в различных сферах экономики.
7. Ключевые процессы в рамках CRM.
8. Стандарты оценки эффективности CRM.
9. Появление систем управления взаимоотношениями с клиентами для решения локальных требований заказчика (узкопрофильные продукты).
10. Интеграция CRM и BPM-систем.
11. Активное использование модели SaaS («ПО как услуга») в CRM.
12. Развитие социальных CRM (Social CRM).
13. Аналитические средства MS Excel.
14. Статистический, графический, матричный, многомерный анализ, основанный на сводных таблицах и графиках, анализ динамики, построение прогнозов.
15. Настройка справочников, классификатора товаров, формирование структуры коммуникаций, задание перечней дополнительных атрибутов.
16. Работа с журналами. Ведение клиентской базы данных, планирование и выполнение работы с клиентом.
17. Контроль работы менеджеров по продажам, получение аналитических отчетов.
18. Создание конфигурация ЛИС на платформе 1С.
19. Создание подсистем и справочников. Создание документа «Анкета клиента».
20. Документы сервисного и гарантийного учета.

#### **Критерии оценивания результатов обучения**

«зачтено»: студент владеет теоретическими знаниями по данной дисциплине, знает основы Customer Relationship Management-системы предприятия, допускает незначительные ошибки; студент умеет правильно объяснять теоретический и практический материал, иллюстрируя его примерами Customer Relationship Management-систем предприятий различных сфер экономики.

«не зачтено»: материал не усвоен или усвоен частично, студент затрудняется привести примеры по Customer Relationship Management-системам предприятий различных сфер экономики, довольно ограниченный объем знаний программного теоретического и практического материала.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

## **5. Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий**

### **5.1. Учебная литература**

1. Сьоре, Э. Проектирование и реализация систем управления базами данных: учебное пособие / Эдвард Сьоре; пер. с англ. А. Н. Киселева; научн. ред. Е. В. Рогов. – Москва: ДМК Пресс, 2021. – 466 с. – ISBN 978-5-97060-488-5. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1225360>

2. Ниматулаев, М. М. Информационные технологии в профессиональной деятельности: учебник / М. М. Ниматулаев. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 250 с. – (Высшее образование: Специалитет). – ISBN 978-5-16-016545-5. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1178780>

3. Клиентоориентированность: исследования, стратегии, технологии: монография / Л.С. Латышова, И.В. Липсиц, О.К. Ойнер [и др.]. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 241 с. – (Научная мысль). – ISBN 978-5-16-015796-2. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1284031>
4. Башин, Ю. Б. Экономика информационного общества: учебное пособие / Ю.Б. Башин, Г.Н. Гринёв, Ю.Г. Дрёмова ; под ред. д-ра техн. наук Ю.Б. Башина. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 302 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-16-015543-2. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1039916>
5. Маркетинг коммерции. Практикум: Учебное пособие / И.М. Синяева, Г.М. Мишулин, М.А. Фойгель, Х.А. Константиныди; Под ред. проф. И.М. Синяевой – М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 184 с. – ISBN 978-5-9558-0277-0. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/960068>

## 5.2 Дополнительная литература:

1. Долганова, О.И. Моделирование бизнес-процессов: учебник и практикум для вузов / О.И. Долганова, Е.В. Виноградова, А.М. Лобанова; под редакцией О.И. Долгановой. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 289 с. – (Высшее образование). Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/modelirovanie-biznes-processov-468913#page/20>
2. Громов, А.И. Управление бизнес-процессами: современные методы: монография / А.И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт; под редакцией А.И. Громова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 367 с. – (Актуальные монографии). Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-biznes-processami-sovremennye-metody-469128#page/2>
3. Аксенов, К.А. Системы поддержки принятия решений. В 2 частях. Ч. 1: учебное пособие для вузов / К.А. Аксенов, Н.В. Гончарова; под научной редакцией Л.Г. Доросинского. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 103 с. – (Высшее образование). Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/sistemy-podderzhki-prinyatiya-resheniy-v-2-ch-chast-1-474280#page/2>
4. Аксенов, К.А. Системы поддержки принятия решений. В 2 частях. Ч. 2: учебное пособие для вузов / К.А. Аксенов, Н.В. Гончарова, О.П. Аксенова; под научной редакцией Л.Г. Доросинского. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Высшее образование). Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/sistemy-podderzhki-prinyatiya-resheniy-v-2-ch-chast-2-474302#page/2>

## 5.2. Периодическая литература

- Контроллинг на предприятии
- Контроль и ревизия
- Управленческий учет
- Финансовый анализ
- Финансовый аналитик
- Финансовый учет
- Экономический анализ
- Учет и анализ

## 5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

**а) собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:**

1. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ  
<http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/Web>
2. Электронная библиотека трудов ученых КубГУ  
<http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/UserEntry?Action=ToDb&idb=6>
3. Среда модульного динамического обучения <http://moodle.kubsu.ru>
4. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://mschool.kubsu.ru/>
5. Библиотека информационных ресурсов кафедры информационных образовательных технологий <http://mschool.kubsu.ru;>
6. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>
7. Электронные образовательные ресурсы кафедры информационных систем и технологий в образовании КубГУ и научно-методического журнала "ШКОЛЬНЫЕ ГОДЫ" <http://icdau.kubsu.ru/>

**б) лицензионное программное обеспечение:**

Для обеспечения учебного процесса ФГБОУ ВО КубГУ» располагает комплектом необходимого ежегодно обновляемого лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Windows 8, 10

Microsoft Office Professional Plus

**в) электронно-библиотечные системы (ЭБС):**

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» [www.znanium.com](http://www.znanium.com)
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

**г) профессиональные базы данных:**

1. Scopus <http://www.scopus.com/>
2. ScienceDirect [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)
3. Журналы издательства Wiley <https://onlinelibrary.wiley.com/>
4. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
5. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН <http://archive.neicon.ru>
6. Национальная электронная библиотека (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://rusneb.ru/>
7. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prlib.ru/>
8. Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kubanstate/home.action>
9. Springer Journals <https://link.springer.com/>
10. Nature Journals <https://www.nature.com/siteindex/index.html>
11. Springer Nature Protocols and Methods <https://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols>
12. Springer Materials <http://materials.springer.com/>
13. zbMath <https://zbmath.org/>
14. Nano Database <https://nano.nature.com/>
15. Springer eBooks: <https://link.springer.com/>
16. "Лекториум ТВ" <http://www.lektorium.tv/>
17. Университетская информационная система РОССИЯ <http://uisrussia.msu.ru>

**д) информационные справочные системы:**

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

**е) ресурсы свободного доступа:**

1. Американская патентная база данных <http://www.uspto.gov/patft/>
2. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>);
3. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
4. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
5. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" <http://window.edu.ru/>;
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/> .
7. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;
8. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;
9. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;
10. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
11. Образовательный портал "Учеба" <http://www.ucheba.com/>;
12. Законопроект "Об образовании в Российской Федерации". Вопросы и ответы [http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/voprosy\\_i\\_otvety](http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/voprosy_i_otvety)

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

Студент может в достаточном объеме усвоить и успешно реализовать конкретные знания, умения, навыки и в целом общекультурные и профессиональные компетенции при выполнении следующих условий:

- 1) систематическая работа в аудитории и вне аудитории под руководством преподавателя, а также самостоятельная работа по закреплению полученных знаний и навыков;
- 2) добросовестное выполнение заданий преподавателя на практических занятиях и в процессе самостоятельной подготовки;
- 3) выяснение и уточнение отдельных предпосылок, умозаключений и выводов, содержащихся в учебном курсе; взаимосвязей отдельных его разделов, используемых методов, характера их использования в практической деятельности бизнес-аналитика;
- 4) уяснение и сопоставление точек зрения различных авторов по затрагиваемым в учебном курсе проблемам; выявление дискуссионных вопросов и неточностей в материалах, опубликованных периодической и специальной литературе;
- 5) в случае возникновения трудностей в освоении теоретических и практических положений дисциплины разработка предложений преподавателю в части совершенствования учебного курса;
- б) выступление на научно-практических конференциях, подготовка научных статей для опубликования в периодической печати, участие в работе студенческих научных обществ, круглых столах и диспутах.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между



преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

### 7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	Microsoft Windows 8, 10, Microsoft Office Professional Plus
Учебные аудитории для проведения лабораторных работ  Лаборатория информационных и управляющих систем 201Н Лаборатория экономической информатики 202Н	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютеры, ноутбуки Оборудование: ПК, Терминальные станции, Усилитель автономный беспроводной	Microsoft Windows 8, 10, Microsoft Office Professional Plus 1С: Предприятие 8 SPSS Statistics
Лаборатория организационно-технологического обеспечения торговой и маркетинговой деятельности 201А	Панель интерактивная, Конференц-система, Микшер-усилитель, Подавитель акустической обратной связи, Настенный громкоговоритель, Радиосистема, Микрофон на гибком держателе, Моноблок НР, Документ-камера, Беспроводная точка доступа, Система видеоотображения, ЖК панель, Сплитер, Мультимедийная трибуна лектор, Система видеоконференцсвязи, Плакаты	Microsoft Windows 8, 10, Microsoft Office Professional Plus 1С: Предприятие 8

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образова-	Microsoft Windows 8, 10, Microsoft Office Professional Plus

	<p>тельной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)</p>	
<p>Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд.213 А, 218 А)</p>	<p>Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)</p>	<p>Microsoft Windows 8, 10, Microsoft Office Professional Plus</p>