

## АННОТАЦИЯ

### Б1.В.24 «Customer Relationship Management-системы»

**Объем трудоемкости:** 2 зачетные единицы

**Цель дисциплины:** 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.

**Задачи дисциплины:**

- 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.

**Место дисциплины 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.

**Требования к уровню освоения дисциплины**

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (знает, умеет, навык (владеет, может осуществить трудовое действие))
ПК-2 Способен осуществлять тактическое управление процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения промышленной организации (отдела, цеха)	
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 Умеет проводить анализ коммерческой информации с помощью описательных статистических и матричных

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)	
	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

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

#### Содержание 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 СРС
			Л	ПЗ	ЛР	
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

**Курсовые работы:** не предусмотрены

**Форма проведения аттестации по дисциплине:** зачет

Автор: Перова А.Е., доцент, канд. экон. наук