

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Соловьев Дмитрий Александрович
Должность: ректор ФГБОУ ВО Вавиловский университет
Дата подписания: 12.03.2025 17:20:56
Уникальный программный ключ:
528682d78e671e566ab07f01fe1ba2172f735a12

Приложение 1

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования «Саратовский
государственный университет генетики, биотехнологии и
инженерии имени Н.И. Вавилова»

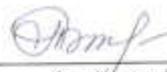
УТВЕРЖДАЮ

И.о. заведующего кафедрой
/А.В. Ключиков/
«27» мая 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Дисциплина	CRM-Системы
Направление подготовки	38.03.05 Бизнес-информатика
Направленность (профиль)	Цифровая бизнес-аналитика предприятий и организаций
Квалификация выпускника	Бакалавр
Нормативный срок обучения	4 года
Форма обучения	Очная
Кафедра-разработчик	Цифровое управление процессами в АПК
Ведущий преподаватель	Пахомова Т.В., доцент

Разработчик(и): доцент Пахомова Т.В.


(подпись)

Саратов 2024

Содержание

1	Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	3
2	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	5
3	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.....	11
4	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы их формирования	19

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

В результате изучения дисциплины CRM-системы обучающиеся, в соответствии с ФГОС ВО по направлению 38.03.05 Бизнес-информатика, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 838 от 29.07.2020 г., формируют следующие компетенции, указанные в таблице 1.

Таблица 1

Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины CRM-системы

Компетенция		Индикаторы достижения компетенций	Этапы формирования компетенции в процессе освоения ОПОП (семестр)*	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства для оценки уровня сформированности компетенции
Код	Наименование				
1	2	3	4	5	6
ПК-1	Способен работать, используя основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации для управления бизнесом	ИД ПК-1.4 Работает с информацией в глобальных компьютерных сетях, выбирает рациональные ИС и ИКТ-решения для управления бизнесом		Лекции/лабораторные занятия	Доклад, тестовые задания, самостоятельная работа, собеседование

ПК-6	Способен находить, анализировать и использовать лучшие практики и методы продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг в управлении бизнесом	ИД ПК-6.5- Способен выбирать рациональные ИС и ИКТ-решения для управления бизнесом, выделять и изучать элементы инноваций в экономике и управлении в сфере ИКТ		Лекции/лабораторные занятия	Доклад, тестовые задания, самостоятельная работа, собеседование
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------	-----------------------------------------------------------------

Примечание:

Компетенция ОПК-1 также формируется в ходе освоения дисциплин:

Экономика и управление

Основы бизнес-анализа

Цифровые технологии и программирование

Теория систем и системный анализ

Вычислительные сети, сети и телекоммуникации в бизнес-аналитике

Интернет и технологии Web-программирования

Инновационная экономика и предпринимательство

Бизнес-планирование

Комплексный анализ бизнес-процессов

Риск-менеджмент

Информационная безопасность

Программный анализ и визуализация данных

Цифровые платформы и экосистемы современного бизнеса

Операционные системы, среды и оболочки в бизнесе

Инжиниринг

Электронный бизнес

Производственная практика

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Компетенция ПК-6 также формируется в ходе освоения дисциплин:

Экономика и управление

Маркетинг

Эконометрика

Цифровые технологии и программирование

Интернет и технологии Web-программирования
 Инновационная экономика и предпринимательство
 Моделирование и анализ бизнес-процессов
 Тестирование ПО предприятий и организаций
 Проектирование и архитектура программных систем в управлении бизнесом
 Базы данных в бизнес-аналитике
 Цифровые платформы и экосистемы современного бизнеса
 Стандартизация, сертификация и управление качеством программного обеспечения
 Ознакомительная практика (по цифровым технологиям)
 Ознакомительная практика (по организации бизнеса)
 Производственная практика
 Преддипломная практика
 Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
 Web-дизайн и верстка

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 2

Перечень оценочных материалов*

№ п/п	Наименование оценочного материала	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного средства в ОМ
1	собеседование	средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной и рассчитанной на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	вопросы по темам дисциплины: - перечень вопросов для устного опроса - задания для самостоятельной работы
2	доклад	продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или	темы докладов

		научной темы	
3	тестирование	метод, который позволяет выявить уровень знаний, умений и навыков, способностей и других качеств личности, а также их соответствие определенным нормам путем анализа способов выполнения обучающимися ряда специальных заданий	банк тестовых заданий

Программа оценивания контролируемой дисциплины

Таблица 3

№ п/п	Контролируемые разделы (темы дисциплины)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
1	Теоретические основы построения отношений с клиентами.	ПК 1, ПК 6	письменный опрос, тестовые задания, собеседование, доклад
2	Концепция и методология CRM.	ПК 1, ПК 6	письменный опрос, тестовые задания, собеседование, доклад
3	Обзор предложений CRM. Отраслевые CRM-решения.	ПК 1, ПК 6	письменный опрос, тестовые задания, собеседование, доклад

Описание показателей и критериев оценивания компетенций по дисциплине CRM-системы на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 4

Код компетенции, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		ниже порогового уровня (неудовлетворительно)	пороговый уровень (удовлетворительно)	продвинутый уровень (хорошо)	высокий уровень (отлично)
1	2	3	4	5	6
ПК-1	знает: методы обработки, системного анализа данных и математического моделирования	обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале	обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей,	обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей	обучающийся демонстрирует знание материала (методы обработки, системного анализа)

		<p>(методы обработки, системного анализа данных и математического моделирования), не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки</p>	<p>допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала</p>		<p>данных и математического моделирования), практики применения материала, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий</p>
	<p>умеет: осуществлять выбор методов для обработки данных в соответствии с поставленной задачей</p>	<p>не умеет использовать методы и приемы (осуществлять выбор методов для обработки данных в соответствии с поставленной задачей), допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство заданий, предусмотренных программой дисциплины, не выполнено</p>	<p>в целом успешное, но не системное умение (осуществлять выбор методов для обработки данных в соответствии с поставленной задачей), используя современные методы и показатели оценки</p>	<p>в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы, умение (осуществлять выбор методов для обработки данных в соответствии с поставленной задачей), используя современные методы и показатели такой оценки</p>	<p>сформированное умение (осуществлять выбор методов для обработки данных в соответствии с поставленной задачей), используя современные методы и показатели такой оценки</p>

	владеет: навыками применения методов для обработки данных в соответствии с поставленной задачей	обучающийся не владеет навыками чтения и оценки данных / результатов / документов / сведений / информации (навыками применения методов для обработки данных в соответствии с поставленной задачей), допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой дисциплины не выполнено	в целом успешное, но не системное владение навыками чтения и оценки данных / результатов / документов / сведений / информации (навыками применения методов для обработки данных в соответствии с поставленной задачей)	в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками чтения и оценки данных / результатов / документов / сведений / информации (навыками применения методов для обработки данных в соответствии с поставленной задачей)	успешное и системное владение навыками чтения и оценки данных / результатов / документов / сведений / информации (навыками применения методов для обработки данных в соответствии с поставленной задачей)
ПК-6	знает: рациональные ИС и ИКТ-решения для управления бизнесом, выделять и изучать элементы инноваций в экономике и управлении в сфере ИКТ	обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале (рациональные ИС и ИКТ-решения для управления бизнесом, выделять и изучать элементы инноваций в экономике и управлении в сфере ИКТ), не знает	обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала	обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей	обучающийся демонстрирует знание материала (рациональные ИС и ИКТ-решения для управления бизнесом, выделять и изучать элементы инноваций в экономике и управлении в сфере ИКТ), практики применения материала,

		практику применения материала, допускает существенные ошибки			исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий
	умеет: выделять рациональные ИС и ИКТ-решения для управления бизнесом, выделять и изучать элементы инноваций в экономике и управлении в сфере ИКТ	не умеет использовать методы и приемы (<i>выделять рациональные ИС и ИКТ-решения для управления бизнесом, выделять и изучать элементы инноваций в экономике и управлении в сфере ИКТ</i>), допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство заданий, предусмотренных программой дисциплины, не выполнено	в целом успешное, но не системное умение (<i>выделять рациональные ИС и ИКТ-решения для управления бизнесом, выделять и изучать элементы инноваций в экономике и управлении в сфере ИКТ</i>), используя современные методы и показатели оценки	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы, умение (<i>выделять рациональные ИС и ИКТ-решения для управления бизнесом, выделять и изучать элементы инноваций в экономике и управлении в сфере ИКТ</i>), используя современные методы и показатели такой оценки	сформированное умение (<i>выделять рациональные ИС и ИКТ-решения для управления бизнесом, выделять и изучать элементы инноваций в экономике и управлении в сфере ИКТ</i>), используя современные методы и показатели такой оценки
	владеет:	обучающийся	в целом	в целом	успешное и

	<p>навыками определения рациональные ИС и ИКТ-решения для управления бизнесом, выделять и изучать элементы инноваций в экономике и управлении в сфере ИКТ</p>	<p>не владеет навыками чтения и оценки данных / результатов / документов / сведений / информации (навыками определения рациональные ИС и ИКТ-решения для управления бизнесом, выделять и изучать элементы инноваций в экономике и управлении в сфере ИКТ), допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой дисциплины не выполнено</p>	<p>успешное, но не системное владение навыками чтения и оценки данных / результатов / документов / сведений / информации (навыками определения рациональные ИС и ИКТ-решения для управления бизнесом, выделять и изучать элементы инноваций в экономике и управлении в сфере ИКТ)</p>	<p>успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками чтения и оценки данных / результатов / документов / сведений / информации (навыками определения рациональные ИС и ИКТ-решения для управления бизнесом, выделять и изучать элементы инноваций в экономике и управлении в сфере ИКТ)</p>	<p>системное владение навыками чтения и оценки данных / результатов / документов / сведений / информации (навыками определения рациональные ИС и ИКТ-решения для управления бизнесом, выделять и изучать элементы инноваций в экономике и управлении в сфере ИКТ)</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. 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

3.1. Входной контроль

Вопросы входного контроля.

1. Что такое CRM и для чего используется эта система
2. Какие основные функции выполняет CRM-система
3. Назовите три главных преимущества использования CRM в бизнесе
4. Как CRM-системы помогают улучшать качество обслуживания клиентов
5. Чем отличается CRM от обычной базы данных клиентов
6. Кто является основным пользователем CRM-систем внутри компании
7. Для каких типов бизнеса особенно важны CRM-системы
8. Можно ли использовать CRM только для отдела продаж или она подходит для других подразделений
9. Нужно ли обучать сотрудников работе с CRM-системой? Если да, то почему
10. Есть ли разница между CRM для малого и крупного бизнеса
11. Может ли CRM-система автоматизировать рутинные задачи Приведите примеры таких задач
12. Зачем компаниям нужно отслеживать историю взаимодействий с клиентами
13. Почему некоторые компании сталкиваются с трудностями при внедрении CRM
14. Могут ли CRM-системы помочь в прогнозировании продаж
15. В чем отличие онлайн-CRM от локальных CRM-решений
16. Нужны ли специальные навыки для работы с CRM Если да, какие именно
17. Существует ли связь между использованием CRM и ростом прибыли компании
Объясните свою точку зрения
18. Какие данные обычно хранятся в CRM-системах
19. Возможно ли создание индивидуальных предложений клиентам с помощью CRM Как это работает
20. Важно ли наличие мобильного доступа к CRM-системе Почему

3.2. Доклад

Рекомендуемая тематика докладов по дисциплине приведена в табл. 5.

Таблица 5

Темы докладов при изучении дисциплины «CRM- системы»

№ п/п	Темы докладов
1.	Клиентоориентированная модель бизнеса: преимущества и вызовы
2.	Современные технологии CRM: возможности и ограничения
3.	Эмоциональная лояльность клиентов: как создать и удержать
4.	Управление конфликтами в клиентских отношениях: лучшие практики
5.	Оmnikanальные стратегии в обслуживании клиентов: будущее клиентских отношений
6.	CRM в эпоху цифровизации: новые возможности и вызовы
7.	Роль CRM в повышении конкурентоспособности компании
8.	Безопасность данных в CRM-системах: современные подходы и стандарты
9.	Альтернативы традиционным CRM-системам: плюсы и минусы
10.	Будущее CRM: прогнозы и тенденции
11.	Особенности CRM-решений для финансового сектора: банковские и страховые компании
12.	CRM-решения для розничной торговли: персонализация и программы лояльности
13.	Медицинский CRM: управление пациентами и электронными медицинскими картами. Особенности CRM-решений в здравоохранении..
14.	Сравнительный анализ отраслевых и универсальных CRM-решений
15.	Будущее CRM: интеграция AI и Big Data в отраслевые решения.
16.	Основные этапы внедрения CRM-системы: планирование, реализация, поддержка
17.	Минимизация рисков при внедрении CRM: предотвращение неудач и максимизация успеха
18.	Роли и ответственность при внедрении и поддержке CRM: распределение обязанностей
19.	Повышение эффективности работы с клиентами через CRM: примеры из практики
20.	CRM как инструмент повышения лояльности клиентов: методы и стратегии

3.3. Тестовые задания

По дисциплине CRM-системы предусмотрено проведение письменного тестирования.

Количество вариантов заданий - 13 Письменное тестирование проводится после изучения определенного раздела дисциплины. Результаты тестирования являются базовыми при проведении промежуточной аттестации.

Примеры одного из вариантов тестовых заданий:

Вариант 1

1. Что означает аббревиатура CRM? а) Customer Relationship Management б) Corporate Resource Management в) Customized Reporting Module д) Central Repository Manager
2. Какую основную цель преследуют CRM-системы? а) Управление финансовыми потоками б) Автоматизация производства в) Управление взаимоотношениями с клиентами д) Хранение документации
3. Какие три ключевых элемента составляют основу любой CRM-системы? Выберите все подходящие варианты: а) Клиенты б) Процессы в) Технологии д) Финансовое планирование е) Маркетинговая стратегия
4. Какой этап внедрения CRM-системы идет первым? а) Обучение персонала б) Анализ потребностей бизнеса в) Запуск и мониторинг д) Выбор платформы
5. Пример популярного CRM-продукта: а) Google Sheets б) Salesforce в) Adobe Photoshop д) Microsoft Word
6. Основная причина важности учета психологии потребителя при построении отношений с клиентами: а) Потребители склонны менять свои предпочтения часто б) Потребителям нравится получать персонализированные предложения в) Потребителей сложно удержать без понимания их мотиваций д) Все вышеперечисленное
7. Отличительной особенностью какого типа CRM является фокус на анализе данных? а) Операционного б) Аналитического в) Коллаборационного д) Стратегического
8. Водопадная модель внедрения CRM характеризуется: а) Итеративным процессом разработки б) Последовательностью четко определенных этапов в) Быстрым прототипированием д) Частыми изменениями требований
9. Критерий выбора CRM-системы, который связан с возможностью изменения и настройки системы под нужды конкретного бизнеса: а) Цена б) Масштабируемость в) Интерфейс д) Количество функций
10. Один из рисков при внедрении CRM-системы: а) Низкая скорость обработки данных б) Высокая цена лицензии в) Неудобный интерфейс д) Недостаточное вовлечение сотрудников
11. Укажите основной принцип программы лояльности: Программа лояльности основана на предоставлении привилегий постоянным клиентам для стимулирования повторных покупок.

12. Кратко опишите разницу между операционным и аналитическим CRM:
13. Почему важно учитывать возможность интеграции CRM-системы с другими корпоративными приложениями?

Правильные ответы

1. a) Customer Relationship Management
2. c) Управление взаимоотношениями с клиентами
3. a) Клиенты, b) Процессы, c) Технологии
4. b) Анализ потребностей бизнеса
5. b) Salesforce
6. d) Все вышеперечисленное
7. b) Аналитического
8. b) Последовательностью четко определенных этапов
9. b) Масштабируемость
10. d) Недостаточное вовлечение сотрудников
11. Программа лояльности предлагает скидки, бонусы или эксклюзивные предложения для постоянных клиентов, чтобы они продолжали покупать товары или услуги у одной и той же компании.
12. Операционный CRM ориентирован на повседневные операции с клиентами, такие как продажи и обслуживание, тогда как аналитический CRM направлен на анализ данных для принятия стратегических решений.
13. Возможность интеграции CRM с другими системами позволяет объединить данные из разных источников, что улучшает общий процесс управления информацией и повышает эффективность работы компании.

3.4. Собеседование

По дисциплине CRM-системы предусмотрено проведение собеседований по следующим темам:

Таблица 6

N п/п	Тема занятия	Перечень вопросов для устного ответа
1	Теоретические основы построения отношений с клиентами	<ol style="list-style-type: none">1. Какое определение методологии управления взаимоотношениями с клиентами?2. Какие основные этапы возникновения концепции управления взаимоотношениями с клиентами?3. Какая современная стратегия управления взаимоотношениями с клиентами?4. Какие основные инструменты управления продажами?5. Что такое стратегия продаж?
2	Концепция и методология CRM	<ol style="list-style-type: none">1. Дорожная карта проекта внедрения CRM-системы?2. Что такое проект внедрения CRM-системы?3. Этапы проекта внедрения CRM-системы?4. Какие основы подхода к внедрению CRM-системы?5. Какие принципы организации обучения в рамках проекта внедрения CRM-системы?
3	Обзор предложений CRM. Отраслевые CRM-решения	<ol style="list-style-type: none">1. Какие основы подхода к внедрению SRM-системы?2. Жизненный цикл разработки и внедрения проекта SRM- системы?3. Принцип управления и контроля качества SRM-системы4. Обзор рынка CRM – систем.5. Определение методологии управления человеческими ресурсами (HR).

3. 5. Рубежный контроль

Вопросы рубежного контроля, рассматриваемые на аудиторных занятиях и выносимые на самостоятельное изучение.

Вопросы рубежного контроля № 1

Вопросы, рассматриваемые на аудиторных занятиях

- 1 Какое определение методологии управления взаимоотношениями с клиентами?
- 2 Какая цель управления взаимоотношениями с клиентами?
- 3 Какие задачи управления взаимоотношениями с клиентами?
- 4 Какие основные этапы возникновения концепции управления взаимоотношениями с клиентами?
- 5 Какая современная стратегия управления взаимоотношениями с клиентами?
- 6 Какие основные цели управления продажами?
- 7 Какие основные инструменты управления продажами?
- 8 Какие основные методы управления продажами?
- 9 Какие основные этапы продаж?
- 10 Что такое цепочка продаж?
- 11 Что такое стратегия продаж?
- 12 Что такое воронка продаж?
- 13 Что такое лояльность клиентов?
- 14 Что такое программа лояльности?
- 15 Какие основные виды лояльности клиентов?
- 16 Какие основные типы лояльности клиентов?
- 17 Какие существуют методы управления лояльностью клиентов?
- 18 Какое определение маркетинга?
- 19 Что такое сегментация клиентов?
- 20 Что такое маркетинговый цикл?
- 21 Что такое маркетинговые кампании?
- 22 Какие виды поддержки клиентов?
- 23 Какой принцип организации работы контакт-центра?
- 24 Какой принцип поддержки продаж в контакт-центрах?
- 25 Какая специфика самообслуживания через Интернет?
- 26 Что такое дорожная карта проекта внедрения CRM-системы?
- 27 Что такое проект внедрения CRM-системы?
- 28 Какие этапы проекта внедрения CRM-системы?
- 29 Какие основные цели выбора подхода к внедрению CRM- системы?
- 30 Какие основные компоненты успешного проекта внедрения CRM- системы?

Вопросы для самостоятельного изучения

- 1 Какие основные компоненты успешного проекта внедрения CRM-системы?
- 2 Какие ключевые факторы успеха проекта внедрения CRM- системы?
- 3 Какие основы подхода к внедрению CRM-системы?
- 4 Какой жизненный цикл разработки и внедрения проекта CRM- системы?
- 5 Какие основные этапы тестирования CRM-системы?

Вопросы рубежного контроля № 2

Вопросы, рассматриваемые на аудиторных занятиях

- 1 В чем состоит принцип управления и контроля качества CRM- системы?
- 2 Какие принципы организации обучения в рамках проекта внедрения CRM- системы?
- 3 Какие принципы управления изменениями в рамках проекта внедрения CRM-системы?
- 4 Какие принципы управления рисками в рамках проекта внедрения CRM- системы?
- 5 Какое определение CRM-системы?
- 6 Что такое оперативный CRM?
- 7 Что такое аналитический CRM?
- 8 Что такое коллаборативный CRM?
- 9 Какой состав и функциональное назначение модулей CRM- системы?
- 10 Какие факторы указывают на необходимость внедрения CRM- системы на предприятии?
- 11 Какие первостепенные задачи ставят руководители предприятий при внедрении CRM-системы?
- 12 Какие критерии выбора CRM-системы?
- 13 Какие основные причины неудач при внедрении CRM-решений?
- 14 Какие преимущества внедрения CRM-решений на предприятие?
- 15 Какое современное состояние рынка CRM-решений?
- 16 Какие перспективы развития рынка CRM-решений?
- 17 Какие особенности CRM-решений для малого, среднего и крупного бизнеса?
- 18 Какие основные игроки рынка CRM-систем?
- 19 Какие особенности внедрения CRM-систем в различных сферах экономической деятельности?

Вопросы для самостоятельного изучения

- 1 Какое определение методологии управления человеческими ресурсами?
- 2 Какая цель управления человеческими ресурсами?
- 3 Какие задачи управления человеческими ресурсами?
- 4 Какие основные этапы возникновения концепции управления человеческими ресурсами?
- 5 Какая современная стратегия управления человеческими ресурсами?
- 6 Какие бывают виды организационных структур предприятия?

3.6. Промежуточная аттестация

Вид промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес- информатика – зачет.

Вопросы, выносимые на зачет

1. Маркетинг взаимоотношений
2. Предпосылки перехода к концепции управления взаимоотношениями с потребителями
3. Клиенты как ключевой бизнес- актив компании
4. Типы CRM. Стратегическая структура CRM.
5. Роль бизнес-стратегии в CRM.
6. Инструментарий анализа отраслевой и конкурентной среды.
7. Роль клиентской стратегии в CRM.
8. Разработка клиентской стратегии
9. Сегментация рынка.
10. Критерии и признаки сегментирования.
11. Уровни сегментации.
12. Разработка стратегии CRM.
13. Стратегическая матрица CRM.
14. Роль информации и IT в CRM
15. Технологические компоненты процесса управления информацией.
16. Репозиторий данных. Выбор и сочетание технологических опций для CRM
17. Ключевые факторы, влияющие на акционерную стоимость компании.
18. Стандарты CRM. Метрики CRM. Ключевые показатели эффективности CRM.
19. Система мониторинга эффективности CRM
20. Оценка рентабельности инвестиций в CRM
21. Основные элементы внедрения CRM.
22. Оценка готовности к CRM.
23. Уровни зрелости CRM. Управление переходом к CRM
24. Управление проектами CRM
25. Мотивация сотрудников. Поддержка инициатив CRM

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1. Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Контроль результатов обучения обучающихся, этапов и уровня формирования компетенций по дисциплине CRM-системы осуществляется через проведение входного, текущего, рубежных, выходного контролей и контроля самостоятельной работы.

Формы текущего, промежуточного и итогового контроля, фонды контрольных заданий для текущего контроля разрабатываются кафедрой исходя из специфики дисциплины, и утверждаются на заседании кафедры.

4.2. Критерии оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Описание шкалы оценивания достижения компетенций по дисциплине приведено в таблице 7.

Таблица 7

Уровень освоения компетенции	Отметка по пятибалльной системе (промежуточная аттестация)*			Описание
	«отлично»	«зачтено»	«зачтено (отлично)»	
высокий	«отлично»	«зачтено»	«зачтено (отлично)»	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, обучающийся проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании материала
базовый	«хорошо»	«зачтено»	«зачтено (хорошо)»	Обучающийся обнаружил полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе
пороговый	«удовлетвор»	«зачтено»	«зачтено»	Обучающийся обнаружил знания

Уровень освоения компетенции	Отметка по пятибалльной системе (промежуточная аттестация)*			Описание
	«удовлетворительно»	»	(удовлетворительно)»	основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
–	«неудовлетворительно»	«не зачтено»	«не зачтено (неудовлетворительно)»	Обучающийся обнаружил пробелы в знаниях основного учебного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий, не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательной организации без дополнительных занятий

4.2.1. Критерии оценки устного ответа при текущем контроле и промежуточной аттестации

При ответе на вопрос обучающийся демонстрирует:

знания: основы проектирования средств описания информации, необходимые для постановки статистических задач с целью их решения на ЭВМ, а также применение различных программно-технологических средств по обработке расчетов.

умения: разрабатывать средства описания информации; формировать отчетную документацию с целью анализа финансовых результатов хозяйственной деятельности компании; решать различные задачи; использовать программные средства, применяемые в бизнес-аналитики.

владение навыками: инструментальными средствами и информационными технологиями для анализа статистической информации и

решения задач экономического анализа.

Критерии оценки**

отлично	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none">- знание материала (<i>основы проектирования средств описания информации, необходимые для постановки статистических задач с целью их решения на ЭВМ, а также применение различных программно-технологических средств по обработке статистических расчетов</i>), практики применения материала, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий;- умение (<i>разрабатывать средства описания статистической информации; формировать отчетную документацию с целью анализа финансовых результатов хозяйственной деятельности компании; решать различные статистические задачи; использовать программные средства, применяемые в органах государственной статистики</i>), используя современные методы и показатели такой оценки;- успешное и системное владение навыками чтения и оценки данных / результатов / документов / сведений / информации (<i>инструментальными средствами и информационными технологиями для анализа статистической информации и решения задач экономического анализа</i>)
хорошо	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none">- знание материала, не допускает существенных неточностей;<ul style="list-style-type: none">- в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы, умение (<i>разрабатывать средства описания статистической информации; формировать отчетную документацию с целью анализа финансовых результатов хозяйственной деятельности компании; решать различные статистические задачи; использовать программные средства, применяемые в органах государственной статистики</i>), используя современные методы и показатели такой оценки;- в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками чтения и оценки данных / результатов / документов / сведений / информации (указываются

	<p>конкретные данные / результаты / документы / сведения / инструментальными средствами и информационными технологиями для анализа статистической информации и решения задач экономического анализа)</p>
удовлетворительно	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала; - в целом успешное, но не системное умение (<i>разрабатывать средства описания статистической информации; формировать отчетную документацию с целью анализа финансовых результатов хозяйственной деятельности компании; решать различные статистические задачи; использовать программные средства, применяемые в органах государственной статистики</i>), используя современные методы и показатели оценки (указываются конкретные методы и показатели оценки в зависимости от специфики дисциплины); - в целом успешное, но не системное владение навыками чтения и оценки данных / результатов / документов / сведений / информации (указываются конкретные данные / результаты / документы / сведения / инструментальными средствами и информационными технологиями для анализа статистической информации и решения задач экономического анализа)
неудовлетворительно	<p>обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале (<i>основы проектирования средств описания информации, необходимые для постановки статистических задач с целью их решения на ЭВМ, а также применение различных программно-технологических средств по обработке статистических расчетов</i>), не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки; - не умеет использовать методы и приемы (<i>разрабатывать средства описания статистической информации; формировать отчетную документацию с целью анализа финансовых результатов хозяйственной деятельности компании; решать различные</i>

	<p><i>статистические задачи; использовать программные средства, применяемые в органах государственной статистики), допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство заданий, предусмотренных программой дисциплины, не выполнено;</i></p> <p>– обучающийся не владеет навыками чтения и оценки данных / результатов / документов / сведений / информации (указываются конкретные данные / результаты / документы / сведения / инструментальными средствами и информационными технологиями для анализа статистической информации и решения задач экономического анализа), допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой дисциплины не выполнено</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.2.2. Критерии оценки доклада

При подготовке устного доклада обучающийся демонстрирует:

знания: основы проектирования средств описания информации, необходимые для постановки задач с целью их решения на ЭВМ, а также применение различных программно-технологических средств по обработке расчетов.

умения: разрабатывать средства описания информации; формировать отчетную документацию с целью анализа финансовых результатов хозяйственной деятельности компании; решать различные задачи; использовать программные средства, применяемые в управлении бизнес-проектами.

владение навыками: инструментальными средствами и информационными технологиями для анализа информации и решения задач.

Критерии оценки доклада

отлично	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> – знание материала, практики применения материала, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале – успешное и системное владение навыками чтения и оценки данных / результатов / документов / сведений / информации
хорошо	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> – знание материала, не допускает существенных неточностей, в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы

	<ul style="list-style-type: none"> - в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками чтения и оценки данных / результатов / документов / сведений / информации
удовлетворительно	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала - в целом успешное, но не системное владение навыками чтения и оценки данных / результатов / документов / сведений / информации
неудовлетворительно	<p>обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки - не владеет навыками чтения и оценки данных / результатов / документов / сведений / информации

4.2.3. Критерии оценки выполнения тестовых заданий

При выполнении тестовых заданий обучающийся демонстрирует:

знания: основы информационных технологий для анализа и синтеза информации, необходимые для постановки и решения задач, а также применение различных программно-технологических средств по обработке данных.

Критерии оценки выполнения тестовых заданий

отлично	обучающийся демонстрирует: – знание материала, практики применения материала, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале
хорошо	обучающийся демонстрирует: – знание материала, не допускает существенных неточностей; – в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы
удовлетворительно	обучающийся демонстрирует: – знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала
неудовлетворительно	обучающийся: – не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки

Разработчик(и): доцент, Пахомова Т.В.

