Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Соловьев Дмитрий Александрович
Должность: ректор ФГБОУ ВО Вавиловский университет
Дата подписания: 11.03.2025 11:08:22
Уникальный программный ключ:
528682d78e671e566ab07f01fe1ba2172f735a12

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

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

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
_____/Волощук Л.А./
«27» мая 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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**

Разработчик(и): доцент Пахомова Т.В. _____ ***(подпись)***

Саратов 2024

1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «CRM-системы» являются формирование у обучающихся способности разрабатывать и адаптировать прикладное программное обеспечение для решения задач в сфере экономики и управления.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

В соответствии с учебным планом по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика: Цифровая бизнес-аналитика предприятий и организаций дисциплина CRM-Системы относится к дисциплинам формируемым участниками образовательных отношений Блока 1.

Для изучения данной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: «Информатика», «Цифровые технологии и программирование», «Базы данных в бизнес-аналитике»

Дисциплина CRM-Системы является базой для изучения следующей дисциплины: «Моделирование и анализ бизнес-процессов».

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся компетенции (-ий), представленных в табл. 1

Таблица 1

Требования к результатам освоения дисциплины

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Индикаторы достижения компетенций	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
				знать	уметь	владеть
1	2	3		5	6	7
1	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	основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации для управления	применять методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации для управления бизнесом	навыками применения методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации для управления бизнесом

2	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	практики и методы продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг в управлении бизнесом	использовать различные источники для работы с рациональными ИС и ИКТ-решения для управления бизнесом, выделять и изучать элементы инноваций в экономике и управлении в сфере ИКТ	информационными технологиями для работы с рациональным и ИС и ИКТ-решения для управления бизнесом, выделять и изучать элементы инноваций в экономике и управлении в сфере ИКТ

4. Объём, структура и содержание дисциплины CRM-Системы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Таблица 2

Объем дисциплины CRM-Системы

	Количество часов										
	Всего	*в т.ч. по семестрам*									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Контактная работа – всего, в т.ч.	46,1							46,1			
аудиторная работа:	46							46			
лекции	16							16			
лабораторные	30							30			
практические											
промежуточная аттестация	0,1							0,1			
контроль											
Самостоятельная работа	61,9							61,9			
Форма итогового контроля	Зач.							Зач.			
Курсовой проект (работа)	X							X			

Таблица 3

Структура и содержание дисциплины
CRM-Системы

№ п/п	Тема занятия. Содержание	Неделя семестра	Контактная работа			Самостоятельная работа	Контроль Знаний	
			Вид занятия	Форма проведения	Количество часов	Количество часов	Вид	Форма
1	2	3	4	5	6	7	8	9
7 семестр								
1.	**Теоретические основы построения отношений с клиентами** Клиентские отношения и их основные характеристики Принципы построения успешных клиентских отношений	1	Л	В	2	-	ТК	КЛ
2	**Теоретические основы построения отношений с клиентами** Клиентские отношения и их основные характеристики Принципы построения успешных клиентских отношений	1	ЛЗ	Т	2	4	ТК	Т/Д
3	**Теоретические основы построения отношений с клиентами** Клиентские отношения и их основные характеристики Принципы построения успешных клиентских отношений	1	ЛЗ	Т	2	4	ТК	С/Д
4	**Теоретические основы построения отношений с клиентами** Основные этапы развития клиентских отношений и как они влияют на построение долгосрочных связей Методы коммуникации для эффективного управления клиентскими отношениями Удовлетворённость клиентов	2	Л	В	2	-	ТК	КЛ
5	**Теоретические основы построения отношений с клиентами** Основные этапы развития клиентских отношений и как они влияют на построение долгосрочных связей	2	ЛЗ	Т	2	4	ТК	С/Д
6	**Теоретические основы построения отношений с клиентами** Управление конфликтами и работа с	3	Л	В	2	-	ТК	КЛ

	претензиями клиентов Как CRM-системы помогают в решении этих задач и какие преимущества они предоставляют? Факторы успешного построения отношений с клиентами							
7	**Теоретические основы построения отношений с клиентами** Методы коммуникации для эффективного управления клиентскими отношениями Удовлетворённость клиентов	3	Л З	Т	2	4	ТК	Т/Д
8	**Теоретические основы построения отношений с клиентами** Управление конфликтами и работа с претензиями клиентов Как CRM-системы помогают в решении этих задач и какие преимущества они предоставляют?	3	Л З	Т	2	4	ТК	С/Д
9	**Теоретические основы построения отношений с клиентами** Использование социальной ответственности компании для укрепления доверия клиентов	4	Л	В	2	-	ТК	КЛ
10	**Теоретические основы построения отношений с клиентами** Факторы успешного построения отношений с клиентами Использование социальной ответственности компании для укрепления доверия клиентов	4	Л З	Т	2	4	ТК РК	С/Д УО
11	**Концепция и методология CRM** Определение CRM. основные цели и задачи системы CRM. История развития CRM.	5	Л	В	2	-	ТК	КЛ
12	**Концепция и методология CRM** Определение CRM. основные цели и задачи системы CRM. История развития CRM.	5	Л З	Т	2	4	ТК	С/Д
13	**Концепция и методология CRM** Определение CRM. основные цели и задачи системы CRM. История развития CRM.	5	Л З	Т	2	4	ТК	С/Д
14	**Концепция и методология CRM** Эволюция CRM от простых баз данных до современных комплексных систем. Основные компоненты CRM.	6	Л	В	2	-	ТК	КЛ
15	**Концепция и методология CRM** Эволюция CRM от простых баз данных до современных комплексных систем. Основные компоненты CRM.	6	Л З	Т	2	4	ТК	С/Д
16	**Концепция и методология CRM**	7	Л	В	2	-	ТК	КЛ

	Этапы внедрения CRM-системы.							
17	**Концепция и методология CRM** Этапы внедрения CRM-системы.	7	ЛЗ	Т	2	4	ТК	С/Д
18	**Концепция и методология CRM** Преимущества использования CRM Риски и трудности при внедрении CRM Примеры успешных внедрений CRM.	7	ЛЗ	Т	2	4	ТК	С/Д
19	**Обзор предложений CRM. Отраслевые CRM-решения** Популярные CRM-платформы (например, Salesforce, Microsoft Dynamics, SAP CRM). Преимущества и недостатки общих CRM-решений. Отраслевые решения CRM. Современные тенденции в CRM. Искусственный интеллект и машинное обучение. Мобильные приложения и облачные технологии. Социальные сети и омниканальные стратегии. Кейсы из разных отраслей.	8	Л	В	2	-	ТК	КЛ
20	**Обзор предложений CRM. Отраслевые CRM-решения** Популярные CRM-платформы (например, Salesforce, Microsoft Dynamics, SAP CRM). Преимущества и недостатки общих CRM-решений. Отраслевые решения CRM. Современные тенденции в CRM.	8	ЛЗ	Т	2	6	ТК	Т/Д КС
21	**Обзор предложений CRM. Отраслевые CRM-решения** Искусственный интеллект и машинное обучение. Мобильные приложения и облачные технологии. Социальные сети и омниканальные стратегии. Кейсы из разных отраслей.	9	Л	В	2	-	ТК	КЛ
22	**Обзор предложений CRM. Отраслевые CRM-решения** Искусственный интеллект и машинное обучение. Мобильные приложения и облачные технологии. Социальные сети и омниканальные стратегии. Кейсы из разных отраслей.	9	ЛЗ	Т	2	6	ТК	Т/Д
23	**Практическое внедрение CRM в компании** Оценка текущего состояния компании. Анализ бизнес-процессов. Формулирование целей и задач проекта. Создание команды проекта. Выбор CRM-системы. Разработка и настройка CRM-системы. Запуск CRM-системы. Поддержка и развитие CRM-системы. Оценка результатов внедрения CRM.	9	ЛЗ	Т	2	5,9	ТК РК	С/Д УО

	Выходной контроль				0,1		Вых .К	Зач.
Итого:					46,1	71. 9		

Примечание:
Условные обозначения:
Виды аудиторной работы: Л- лекционные занятия, ЛЗ – лабораторное занятие.
Формы проведения занятий: Т – занятие, проводимое в традиционной форме, КС-кейс-метод.
Виды контроля: ВК – входной контроль, ТК – текущий контроль, РК – рубежный контроль, ВыхК – выходной контроль.
Форма контроля: УО – устный опрос, Т- тестовые задания, С- собеседование, Д-доклад, Зач. – зачет.

5. Образовательные технологии

Организация занятий по дисциплине «CRM-Системы» проводится по видам учебной работы: лекции, лабораторные занятия, текущий контроль.

Реализация компетентностного подхода в рамках направления подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Лекционные занятия проводится в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации. Основные моменты лекционных занятий конспектируются. Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения с обязательным составлением конспекта.

Целью лабораторных занятий формирование профессиональных компетенций и выработка практических навыков в области информационных технологий в формировании статистической отчетности.

Для достижения этих целей используются как традиционные формы работы – решение задач, так и интерактивные методы, как круглый стол и деловая игра.

Решение задач позволяет обучиться дисциплине CRM-Системы. В процессе решения задач студент сталкивается с ситуацией вызова и достижения, данный методический прием способствует в определенной мере повышению у студентов мотивации как непосредственно к учебе, так и к деятельности вообще. Практические занятия проводится в компьютерных классах. Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения с обязательным составлением конспекта.

Цель кейс-метода в обучении — формирование практических навыков решения проблемной ситуации, приближенной к жизни; развивать познавательные и творческие способности и умения; исследовать, анализировать, обсуждать, принимать нестандартные обоснованные решения, моделировать и оформлять результаты деятельности.

Текущий контроль — это систематическая проверка знаний учащихся, проводимая учителем на текущих занятиях в соответствии с рабочей учебной

программой. Цель текущего контроля знаний обучающихся - анализ допущенных ошибок для последующей индивидуальной работы над ними.

Самостоятельная работа охватывает проработку обучающимися отдельных вопросов теоретического курса, выполнение домашних работ, включающих решение задач, анализ конкретных ситуаций и подготовку их презентаций, и т.п. Самостоятельная работа осуществляется в индивидуальном и групповом формате. Самостоятельная работа выполняется обучающимися на основе учебно-методических материалов дисциплины (приложение 2). Самостоятельно изучаемые вопросы курса включаются в вопросы к зачету.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература (библиотека Вавиловского университета)

№ п/п	Наименование, ссылка для электронного доступа или кол-во экземпляров в библиотеке	Автор(ы)	Место издания, издательство, год	Используется при изучении разделов (из п. 4, таб. 3)
1	Системы управления эффективностью, качеством и стратегией развития бизнеса на предприятии : практикум URL: https://znanium.ru/catalog/product/2147686	Горчакова Е.Н., Кузнецова М.С.	Москва : Издательский Дом НИТУ «МИСиС», 2023. - 57 с.	Все разделы
2	Информационные технологии в цифровой экономике : учебное пособие URL: https://e.lanbook.com/book/431087	Тихонов Д. В.	Москва : Финансовый университет, 2024. — 144 с.	Все разделы
3	Обработка экспериментальных данных на ЭВМ : учебник. URL: https://znanium.com/catalog/product/1064882	Логунова О. С.	Москва : ИНФРА-М, 2021. 377 с.	Все разделы

б) дополнительная литература

№ п/п	Наименование, ссылка для электронного доступа или кол-во экземпляров в библиотеке	Автор(ы)	Место издания, издательство, год	Используется при изучении разделов (из п. 4, таб. 3)
1	Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами: технологии CRM в программных продуктах фирмы «1С»: практикум : учебное пособие URL: https://e.lanbook.com/book/386213	Одинцова, М. А.	Москва : РТУ МИРЭА, 2023. — 95 с.	Все разделы
2	Методы, модели, средства хранения и обработки данных : учебник URL:	Дадян Э. Г.	Москва : Вузовский учебник :	Все разделы

	https://znanium.com/catalog/product/1834412		ИНФРА-М, 2022. 168 с.	
3	Программно-аппаратные средства сбора, хранения и обработки информации: учебное пособие URL: https://znanium.ru/catalog/product/2169715	Скворцова Н.Н., Козак А.К., Богачев Н.Н.	Вологда : Инфра-Инженерия, 2024. - 124 с.	Все разделы

в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Для освоения дисциплины рекомендуются следующие сайты информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. Сайт университета. – Режим доступа: http://www.vavilovsar.ru/;
2. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации– Режим доступа: https://digital.gov.ru/ru/

г) периодические издания

не предусмотрено

д) информационные справочные системы и профессиональные базы данных

Для пользования стандартами и нормативными документами рекомендуется применять информационные справочные системы и профессиональные базы данных, доступ к которым организован библиотекой университета через локальную вычислительную сеть.

Для пользования электронными изданиями рекомендуется использовать следующие информационные справочные системы и профессиональные базы данных:

1. Научная библиотека университета https://www.vavilovsar.ru/biblioteka

Базы данных содержат сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд библиотеки. Более 1400 полнотекстовых документов (учебники, учебные пособия и т.п.) (доступ: с любого компьютера, подключенного к сети Internet).

2. Электронная библиотечная система «Лань» https://e.lanbook.com

Электронная библиотека издательства «Лань» – ресурс, включающий в себя как электронные версии книг издательства «Лань», так и коллекции полнотекстовых файлов других российских издательств (доступ: после регистрации с компьютера университета с любого компьютера, подключенного к сети Internet).

3. ЭБС IPR SMART http://iprbookshop.ru

ЭБС обеспечивает возможность работы с постоянно пополняемой базой лицензионных изданий (более 40000) по широкому спектру дисциплин – учебные, научные издания и периодика, представленные более 600 федеральными, региональными и вузовскими издательствами, научно-исследовательскими институтами и ведущими авторскими коллективами (доступ: после регистрации с компьютера университета с любого компьютера, подключенного к сети Internet).

4. ЭБС Znanium https://znanium.ru

Фонд ЭБС Znanium постоянно пополняется электронными версиями изданий, публикуемых Научно-издательским центром ИНФРА-М, коллекциями книг и журналов других российских издательств, а также произведениями отдельных авторов (доступ: с любого компьютера, подключенного к сети Internet; свободная регистрация).

5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU http://elibrary.ru

Российский информационный портал в области науки, медицины, технологии и образования. На платформе аккумулируются полные тексты и рефераты научных статей и публикаций (доступ: с любого компьютера, подключенного к сети Internet; свободная регистрация).

е) информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса:

К информационным технологиям, используемым при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, относятся:

– персональные компьютеры, посредством которых осуществляется доступ к информационным ресурсам и оформляются результаты самостоятельной работы;

– проекторы и экраны для демонстрации слайдов мультимедийных лекций;

– активное использование средств коммуникаций (электронная почта, тематические сообщества в социальных сетях и т.п.).

- программное обеспечение:

№ п/п	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Наименование программы	Тип программы
1	Все разделы дисциплины	*Вспомогательное программное обеспечение:* **«Р7-Офис»** Предоставление неисключительных прав на программное обеспечение «Р7-Офис». Лицензиат – ООО «Солярис Технолоджис», г. Саратов. Договор № ЦЗ-1К-033 от 21.12.2022 г. Срок действия договора: с 01.01.2023 г. Лицензия на 3 года с правом последующего бессрочного использования, для образовательных учреждений.	Вспомогательная
2	Все разделы дисциплины	*Вспомогательное программное обеспечение:* **Kaspersky Endpoint Security** (антивирусное программное обеспечение). Лицензиат – ООО «Солярис Технолоджис», г. Саратов. Сублицензионный договор № 6-1128/2023/КСП-107 от 11.12.2023 г. Срок действия договора: 01.01.2024–31.12.2024 г.	Вспомогательная

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Для проведения занятий лекционного и семинарского типов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации необходимы аудитории с меловыми или маркерными досками, достаточным количеством посадочных мест и освещенностью. Для использования медиаресурсов необходимы проектор, экран, компьютер или ноутбук, по возможности – частичное затемнение дневного света.

Для проведения лекционных занятий по дисциплине «CRM-системы» имеются аудитории № 257, 422.

Для проведения лабораторных занятий и контроля самостоятельной работы по дисциплине «CRM-системы» имеются аудитории № 230, 134 к, 241.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся (аудитория № 230, читальные залы библиотеки) оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

8. Оценочные материалы

Оценочные материалы, сформированные для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине CRM-Системы разработаны на основании следующих документов:

- Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

- приказа Минобрнауки РФ от приказа Минобрнауки РФ от 06.04.2021 № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

Оценочные материалы представлены в приложении 1 к рабочей программе дисциплины и включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

9. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Перечень учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы представлено в приложении 2 к рабочей программе по дисциплине «CRM-Системы».

10. Методические указания для обучающихся по изучению дисциплины «CRM-Системы»

Методические указания по изучению дисциплины «CRM-Системы» включают в себя:

1. Курс лекций (приложение 3).
2. Сборник тестовых заданий (приложение 4).

Рассмотрено и утверждено на заседании кафедры
«Цифровое управление процессами в АПК»
«12» апреля 2024 года (протокол № 12)