

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Уральский государственный лесотехнический университет»
Социально-экономический институт
Кафедра интеллектуальных систем**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

включая фонд оценочных средств и методические указания
для самостоятельной работы обучающихся

Б1.В.19 – ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ

Направление подготовки – 09.03.02 Информационные системы и технологии
Направленность (профиль) – Информационные системы в управлении организацией
Квалификация – бакалавр
Количество зачётных единиц (часов) – 4 (144)

г. Екатеринбург, 2025

Разработчики: К.т.н., доцент  /Е.Н.Щепеткин/;

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры интеллектуальных систем (протокол № 9 от «05» марта 2025 года).

Зав. кафедрой  / Е.В.Анянова /

Рабочая программа рекомендована к использованию в учебном процессе методической комиссией социально-экономического института (протокол № 2 от «06» марта 2025 года).

Председатель методической комиссии СЭИ  / А.В. Чевардин /

Рабочая программа утверждена директором социально-экономического института

Директор СЭИ  /Ю.А. Капустина/

«____» _____ 20____ года.

Оглавление

1. Общие положения	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов	6
5.1. <i>Трудоемкость разделов дисциплины</i>	6
5.2 <i>Содержание занятий лекционного типа</i>	8
5.3 <i>Темы и формы занятий семинарского типа</i>	8
5.4 <i>Детализация самостоятельной работы обучающихся</i>	9
6. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине	9
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	11
7.1. <i>Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы</i>	11
7.2. <i>Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания</i>	11
7.3. <i>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</i>	13
7.4. <i>Соответствие шкалы оценок и уровней сформированных компетенций</i>	16
8. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся	16
9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	17
10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	18

1. Общие положения

Дисциплина «Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений, блока Б1 «Дисциплины (модули)» учебного плана, входящего в состав образовательной программы высшего образования 09.03.02 Информационные системы и технологии (профиль «Информационные системы в управлении организацией»).

Нормативно-методической базой для разработки рабочей программы учебной дисциплины «Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами» являются:

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации», утвержденный приказом Минобрнауки РФ № 273-ФЗ от 29.12.2012;
- Приказ Минобрнауки России № 245 от 06.04.2021 г. Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты от 13.07.2023 г. №586н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по информационным системам»;
- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 09.03.02 «Информационные системы и технологии» (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ № 926 от 19.09.2017;
- Учебный план образовательной программы высшего образования направления 09.03.02 «Информационные системы и технологии (профиль «Информационные системы в управлении организацией») подготовки бакалавров по очной форме обучения, одобренный Ученым советом УГЛТУ (протокол №3 от 20.03.2025).

Обучение по образовательной программе 09.03.02 «Информационные системы и технологии» (профиль «Информационные системы в управлении организацией») осуществляется на русском языке.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом.

Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины – изучение информационных технологий и систем, обеспечивающих реализацию концепций и базовых подходов управления взаимоотношениями с клиентами.

Задачи дисциплины:

- сформировать знания в области методологических подходов к управлению взаимоотношениями с клиентами средствами информационных систем, разворачиванию и настройке информационной системы управления взаимоотношениями с клиентом под требования заказчика;
- сформировать умения осуществлять проектирование бизнес-процессов организации по учету, управлению, анализу продаж в CRM-системах;
- сформировать навыки выбора решения в виде информационной системы или технологии для оптимизации и развития бизнес-процессов управления взаимоотношениями с клиентами; навыки работы в CRM-системе.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих

компетенций:

– **ПК-4** – Способен развертывать информационные системы у заказчика в рамках выполнения работ и управления работами по созданию (модификации) и сопровождению информационных систем.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:**знать:**

- методологию управления взаимоотношениями с клиентами;
- виды информационных систем и технологий, применяемых для управления взаимоотношениями с клиентами;
- функции систем управления взаимоотношениями с клиентами и их роль в деятельности современных организаций;
- каналы взаимодействия B2C, механизмы и инструменты интеграции CRM-системы с другими системами, телефонией, API;
- механизмы моделирования и реализации бизнес-процессов управления взаимоотношениями с клиентами в CRM-системах;
- основные критерии выбора CRM-систем и их архитектурных решений;
- инструменты и технологии развертывания CRM-системы у заказчика;

уметь:

- осуществлять базовые функции по управлению работой с клиентами, выполняемыми операциями, продажами средствами CRM-системы;
- осуществлять подбор критериев для выбора информационной системы и технологии в зависимости от автоматизируемого бизнес-процесса;
- определять возможности оптимизации и развития бизнес-процессов средствами информационных систем и технологий;
- выполнять параметрическую настройку CRM-системы;

владеть:

- методикой приема и обработки информации от клиентов, а также взаимодействия с ними с использованием информационных систем и технологий;
- навыками работы в CRM-системе;
- навыками выбора решения в виде информационной системы или технологии для оптимизации и развития бизнес-процессов управления взаимоотношениями с клиентами, навыками оценки ресурсов, необходимых для реализации предлагаемых решений;
- навыками настройки ИС для оптимального решения задач заказчика.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений, блока Б1 «Дисциплины (модули)», что означает формирование в процессе обучения у бакалавра профессиональных компетенций в рамках выбранного профиля подготовки.

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин ОПОП и написания выпускной квалификационной работы.

Перечень обеспечивающих, сопутствующих и обеспечиваемых дисциплин

Обеспечивающие	Сопутствующие	Обеспечиваемые
Логистика и управление цепями поставок	Информационные системы управления персоналом Бухгалтерские информационные системы Информационные системы управления взаимоотношениям с поставщиками	Производственная практика (преддипломная)

Указанные связи дисциплины дают обучающемуся системное представление о комплексе изучаемых дисциплин в соответствии с ФГОС ВО, что обеспечивает требуемый теоретический уровень и практическую направленность в системе обучения и будущей деятельности выпускника.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего академических часов
Контактная работа с преподавателем*:	48,25
лекции (Л)	16
практические занятия (ПЗ)	-
лабораторные работы (ЛР)	32
промежуточная аттестация (ПА)	0,25
Самостоятельная работа обучающихся:	95,75
изучение теоретического курса	45
подготовка к текущему контролю	45
подготовка к промежуточной аттестации	5,75
Вид промежуточной аттестации:	зачет с оценкой
Общая трудоемкость, з.е./ часы	4/144

*Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе с применением дистанционных образовательных технологий, включает занятия лекционного типа, и (или) занятия семинарского типа, лабораторные занятия, и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающегося с преподавателем, а также аттестационные испытания промежуточной аттестации. Контактная работа может включать иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую и индивидуальную работу обучающихся с преподавателем. Часы контактной работы определяются Положением об организации и проведении контактной работы при реализации образовательных программ высшего образования, утвержденным Ученым советом УГЛУТУ от 25 февраля 2020 года.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов

5.1. Трудоемкость разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
1	Раздел 1. Теоретические аспекты клиенториентированного подхода во взаимодействии с клиентами	2	-	2	4	15
2	Раздел 2. Архитектура и особенности проектов по внедрению систем управления взаимоотношениями с клиентами	4	-	2	6	15
3	Раздел 3. Сферы применения информационных систем управления взаимоотношениями с клиентами	2	-	6	8	15
4	Раздел 4. Учет, управление, анализ продаж в CRM-системах	6	-	12	18	25
5	Раздел 5. Маркетинговые технологии в CRM-системах	2	-	10	12	20
Итого по разделам:		16	-	32	48	90
Промежуточная аттестация		х	х	х	0,25	5,75
Всего		144				

5.2. Содержание занятий лекционного типа

Раздел 1. Теоретические аспекты клиенториентированного подхода во взаимодействии с клиентами

Управление взаимоотношениями с клиентами, каналы взаимодействия B2C (бизнес-клиенту). Информационные системы взаимоотношениями с клиентами и их роль в деятельности современных предприятий.

Методология и процессы управления взаимоотношениями с клиентами. Управление циклом Lead-to-cash (от поиска клиента до получения оплаты за услугу). Прогнозирование продаж и создание воронки продаж. Управление работой с клиентами. Управление выполняемыми операциями. Управление сбытом и разработка отчетов. Проектирование процессов и настройка информационной системы управления взаимоотношениями с клиентом под требования заказчика.

Раздел 2. Архитектура и особенности проектов по внедрению систем управления взаимоотношениями с клиентами

Информационные системы управления взаимоотношения с клиентом (CRM – Customer Relationship Management). Сущность и принципы концепции CRM. Предпосылки возникновения данного подхода. Классификация и функции, типы CRM. Источники эффективности CRM. История развития CRM. Критерии применимости концепции. Преимущества, получаемые от внедрения CRM. Обзор рынка CRM-решений.

Архитектурные компоненты системы CRM. Интеграция с телефонией. API-интеграция. Взаимосвязь с корпоративной информационной системой. Критерии выбора SaaS-решения или Stand-Alone-решения.

Основные критерии выбора CRM-системы (тип CRM-системы, возможность совместной работы CRM и учетной системы, соответствие особенностям отечественной практики ведения бизнеса, доступность услуг по внедрению и сопровождению в регионе, совокупная стоимость владения, возможности интеграции с телекоммуникациями, веб-приложениями и другими программными продуктами, возможность организации удаленного рабочего места).

Внедрение систем управления взаимоотношениями с клиентами. Проекты по внедрению CRM-систем: основные этапы. Работы по настройке, доработке и запуску CRM-систем. Анализ неудач проектов по внедрению CRM-систем.

Раздел 3. Сферы применения информационных систем управления взаимоотношениями с клиентами

Особенности CRM-систем в различных сферах деятельности. Внедрение CRM-систем в финансовых организациях (банки, страховые и инвестиционные компании). Возможные предложения развития («стратегия второго продукта», кросс-продажи, финансовый консалтинг). Проблемы автоматизации клиентского взаимодействия в финансовых организациях. Стратегические требования к подразделениям, осуществляющим взаимодействие с клиентами. Расчет доходности/ценности клиентов. Обслуживание клиентов на основе модели ценности.

Внедрение CRM-систем в телекоммуникационных компаниях. Управление ценой и формирование пакетов услуг.

Внедрение CRM-систем в сфере розничных продаж. Использование CRM-систем в сфере торгового маркетинга. Основные проблемы российских компаний-производителей при работе с каналами продаж.

Обзор направлений развития функций CRM –системы.

Раздел 4. Учет, управление, анализ продаж в CRM-системах

Механизмы моделирования и реализации бизнес-процессов в CRM-системах.

Управление клиентской базой. Основные характеристики клиентской базы в системах CRM. Импорт клиентской базы из внешних файлов. Настройка карточки клиента. Списки сделок (Интересов) и контактов. Сценарии продаж (Воронка продаж). Функции и назначение транзакционной базы. Использование хранилищ и витрин данных. Интеграция центров взаимодействий.

Управление информацией о контактах и контрагентах. Интеграция фронт-офисной

деятельности. CRM-поддержка регламента продаж. Управление потенциальными сделками (функции расчета вероятности совершения сделки). CRM-поддержка и контроль функций менеджеров по продажам. Управление потоками работ. Автоматизация продаж и мобильные решения CRM. Управление знаниями в CRM (Knowledge Management Systems).

Проблемы интеграции информации о клиентах, хранилища данных. Средства анализа CRM-систем (методы многомерного статистического анализа, средства Data Mining, прогнозирования). OLAP-технологии (аналитическая обработка в режиме реального времени) в CRM-системах. Роботы-помощники.

Инструменты коммуникации с клиентом. Переписка в чатах с клиентами в мессенджерах Telegram, Viber и др. Переписка с клиентом в соцсети ВКонтакте. Общение по почте (e-mail). Автоматическое определение клиента при его обращении

Раздел 5. Маркетинговые технологии в CRM-системах

Принципы сегментации клиентов. Формирование целевых групп клиентов. Сегментирование клиентов по реакции на маркетинговые предложения. Сегментирование клиентов по стратегии приобретения. Управление маркетинговыми кампаниями в CRM-системах. Приемы совершенствования маркетинговых кампаний. CRM-поддержка маркетинговых кампаний «замкнутого цикла». Методы удержания клиента. Оптимизация каналов продаж

5.3 Темы и формы занятий семинарского типа

Учебным планом по дисциплине предусмотрены лабораторные работы.

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Форма проведения занятия	Трудоёмкость, час
1	Раздел 1. Теоретические аспекты клиенториентированного подхода во взаимодействии с клиентами Подготовка информационной базы	Лабораторная работа	2
2	Раздел 2. Архитектура и особенности проектов по внедрению систем управления взаимоотношениями с клиентами Механизмы интеграции данных CRM-системы и корпоративной ИС	Лабораторная работа	2
3	Раздел 3. Сферы применения информационных систем управления взаимоотношениями с клиентами Настройка правил продаж. Установка цен. Формирование скидков	Лабораторная работа	2
4	Раздел 3. Сферы применения информационных систем управления взаимоотношениями с клиентами Регистрация клиентов и их интересов	Лабораторная работа	2
5	Раздел 3. Сферы применения информационных систем управления взаимоотношениями с клиентами Типовые и индивидуальные соглашения с клиентами. Коммерческие предложения клиентам	Лабораторная работа	2
6	Раздел 4. Учет, управление, анализ продаж в CRM-системах Обращения клиентов	Лабораторная работа	2
7	Раздел 4. Учет, управление, анализ продаж в CRM-системах Формирование заказов клиентов	Лабораторная работа	2
8	Раздел 4. Учет, управление, анализ продаж в CRM-системах Учет оплаты заказов клиентов	Лабораторная работа	2
9	Раздел 4. Учет, управление, анализ продаж в CRM-системах Обработка интересов клиентов	Лабораторная работа	2
10	Раздел 4. Учет, управление, анализ продаж в CRM-системах Коммуникации с клиентами при обработке взаимодействий	Лабораторная работа	2
11	Раздел 4. Учет, управление, анализ продаж в CRM-системах Управление менеджерами и взаимодействиями с клиентами. Органайзер.	Лабораторная работа	2

12	Раздел 5. Маркетинговые технологии в CRM-системах Отчеты по продажам. Анализ финансовых результатов	Лабораторная работа	2
13	Раздел 5. Маркетинговые технологии в CRM-системах Прогнозирование продаж	Лабораторная работа	2
14	Раздел 5. Маркетинговые технологии в CRM-системах Моделирование и автоматизация бизнес-процессов в CRM-системе	Лабораторная работа	2
15	Раздел 5. Маркетинговые технологии в CRM-системах Реализация управленческих функций в CRM-системе	Лабораторная работа	2
16	Раздел 5. Маркетинговые технологии в CRM-системах Администрирование информационной системы	Лабораторная работа	2
Всего:			32

5.4 Детализация самостоятельной работы обучающихся

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Вид самостоятельной работы	Трудоёмкость, час
1	Раздел 1. Теоретические аспекты клиенториентированного подхода во взаимодействии с клиентами	Выполнение практических заданий, подготовка отчетов по лабораторным работам	15
2	Раздел 2. Архитектура и особенности проектов по внедрению систем управления взаимоотношениями с клиентами	Выполнение практических заданий, подготовка отчетов по лабораторным работам	15
3	Раздел 3. Сферы применения информационных систем управления взаимоотношениями с клиентами	Выполнение практических заданий, подготовка отчетов по лабораторным работам	15
4	Раздел 4. Учет, управление, анализ продаж в CRM-системах	Выполнение практических заданий, подготовка отчетов по лабораторным работам	25
5	Раздел 5. Маркетинговые технологии в CRM-системах	Выполнение практических заданий, подготовка отчетов по лабораторным работам	20
6	Подготовка к промежуточной аттестации	Изучение рекомендованной литературы, конспектов лекций, отчетов по лабораторным работам, подготовка ответов на вопросы к зачету с оценкой, выполнение практических заданий	5,75
Итого часов:			95,75

6. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине

Основная и дополнительная литература

№ п/п	Автор, наименование	Год издания	Примечание
Основная учебная литература			
1	Тимаков, К. А. Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами : учебно-методическое пособие / К. А. Тимаков, И. И. Фандеев. — Москва : РТУ МИРЭА, 2025. — 67 с. — ISBN 978-5-7339-2681-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/508434 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	2025	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
2	Одинцова, М. А. Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами: технологии CRM в программных продуктах фирмы «1С»: практикум : учебное пособие / М. А. Одинцова, А. Д. Лагунова. — Москва : РТУ МИРЭА, 2023. — 95 с. — ISBN 978-5-7339-1978-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/386213 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	2023	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*

№ п/п	Автор, наименование	Год издания	Примечание
3	Лагунова, А. Д. Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами: Практикум : учебное пособие / А. Д. Лагунова. — Москва : РТУ МИРЭА, 2020. — 88 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/163876 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	2020	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
Дополнительная учебная литература			
4	Лёвкина (Вылегжанина), А. О. CRM-системы: учебное пособие / А. О. Лёвкина (Вылегжанина). — Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2016. — 100 с.: ил., схем., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450112 . — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-4475-8701-7. — DOI 10.23681/450112. — Текст: электронный.	2016	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
5	Мхитарян, С. В. Системы управления взаимоотношениями с клиентами: практикум / С. В. Мхитарян, М. В. Маркова. — Москва: Евразийский открытый институт, 2011. — 150 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93146 . — ISBN 978-5-374-00518-9. — Текст: электронный.	2011	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*

*- прежде чем пройти по ссылке, необходимо войти в систему

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий.

Электронные библиотечные системы

Каждый обучающийся обеспечен доступом к электронной библиотечной системе УГЛУТУ (<http://lib.usfeu.ru/>), ЭБС Издательства Лань (<http://e.lanbook.com/>), ЭБС Университетская библиотека онлайн (<http://biblioclub.ru/>), содержащих издания по основным изучаемым дисциплинам и сформированных по согласованию с правообладателями учебной и учебно-методической литературы.

Справочные и информационные системы

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс». — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Информационно-правовой портал Гарант. — URL: <http://www.garant.ru/> — Режим доступа: свободный.
3. Библиографическая и реферативная база данных Scopus компании Elsevier. — URL: <https://www.scopus.com/> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Профессиональные базы данных

1. Федеральная служба государственной статистики. Официальная статистика. — URL: <http://www.gks.ru/>. — Режим доступа: свободный.
2. Научная электронная библиотека elibrary. — URL: <http://elibrary.ru/>. — Режим доступа: свободный.
3. Национальная электронная библиотека. — URL: <https://rusneb.ru/>. — Режим доступа: свободный.
4. Хабр. Сообщество ИТ-специалистов. — URL: <https://habr.com/ru/>. — Режим доступа: свободный.
5. Информационная система 1С:ИТС. — URL: <http://its.1c.ru/>. — Режим доступа: свободный.

Прочие интернет-ресурсы

1. 1С:Предприятие 8. Система программ. 1С:ERP Управление предприятием | О продукте (1c.ru). — URL: <https://v8.1c.ru/erp/>. — Режим доступа: свободный.
2. 1С:Платформа. 1С:Предприятие. — URL: https://1c-dn.com/1c_enterprise/what_is_1c_enterprise/. — Режим доступа: свободный.

3. Вводный курс в 1С:ERP // Курсы 1С и экзамены (1С:Учебный центр №1). – URL: <https://www.youtube.com/watch?v=jFTvABBFt3o>. – Режим доступа: свободный.

4. 1С:Облачная карта прикладных решений, ред. 1.0 (1С: Предприятие). – URL: <http://platform.demo.1c.ru/solutionscloud>. – Режим доступа: свободный.

5. Основы разработки прикладных решений для 1С:Предприятие 8.1 // Национальный Открытый Университет «Интуит». – URL: <https://intuit.ru/studies/courses/617/473/info>. — Режим доступа: свободный.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Формируемые компетенции	Вид и форма контроля
ПК-4 – Способен развертывать информационные системы у заказчика в рамках выполнения работ и управления работами по созданию (модификации) и сопровождению информационных систем	Промежуточный контроль: контрольные вопросы и практические задания к зачету с оценкой Текущий контроль: практические задания к лабораторным работам, отчеты по лабораторным работам

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

По дисциплине предусмотрены практико-ориентированные методы оценивания сформированности компетенций. Практико-ориентированные методы оценивания результатов обучения направлены на сближение компетенций выпускников и современных требований работодателей. Подобные практики обеспечивают повышение наглядности, прозрачности и эффективности технологий оценивания сформированных компетенций, а также измеримости и сопоставимости образовательных результатов.

Практико-ориентированные методы оценивания позволяют оценить глубину знаний предметно-ориентированных информационных систем, прикладных решений компании 1С, их функционала и инструментов, а также сформированность умений применять программные продукты для решения конкретных практических задач.

Практико-ориентированные методы оценивания соотносятся с идеями и технологиями организации международного конкурса профессионального мастерства «Молодые профессионалы» WorldSkills Russia.

На зачете предлагается решение практической задачи. Обучающиеся решают максимально приближенную к реальности практическую задачу, которая берется из банка конкурсных заданий «Молодые профессионалы» WorldSkills Russia либо предоставляется работодателем из его действующей практики.

Критерии оценивания ответа на контрольные вопросы к зачету с оценкой (промежуточный контроль формирования компетенции ПК-4)

«зачтено (отлично)» – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет увязать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал рекомендованной литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«зачтено (хорошо)» – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет

теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«зачтено (удовлетворительно)» – оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

«не зачтено (неудовлетворительно)» – оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

Критерии оценивания практических заданий на зачете с оценкой (промежуточный контроль формирования компетенции ПК-4)

«Зачтено (отлично)» ставится, если обучающийся:

а) подтвердил в процессе выполнения задания свое умение выбирать наиболее оптимальный методы, инструменты и технологии CRM-систем и применять их для решения практико-ориентированных задач; умение осуществлять настройку CRM-системы и навыки работы в ней;

б) умеет аргументировать свои действия при выполнении практического задания;

в) целесообразно использует необходимые приемы, методы, инструменты и другие ресурсы CRM-системы;

д) демонстрирует умение действовать в стандартных и нестандартных профессиональных ситуациях;

«Зачтено (хорошо)» ставится, если обучающийся демонстрирует практические умения, удовлетворяющие тем же требованиям, что и для выше, но допускает единичные негрубые ошибки, которые сам же исправляет после замечания преподавателя.

«Зачтено (удовлетворительно)» ставится, если обучающийся обнаруживает практические умения, но:

а) затрудняется в выборе методов, технологий и инструментов CRM-системы, подтверждающие его умения, использованные в процессе выполнения практического задания;

б) непоследовательно аргументирует свои действия, предпринятые им в процессе выполнения практического задания;

в) нецелесообразно использует необходимые приемы, методы, инструменты и другие ресурсы CRM-системы;

д) испытывает затруднения в действиях при нестандартных профессиональных ситуациях и т.п.

«Не зачтено (неудовлетворительно)» ставится, если обучающийся допускает грубые нарушения алгоритма действия или ошибки, влекущие за собой возникновение неадекватных бизнес-логике результатов, или (и) демонстрирует отсутствие умения действовать в стандартных профессиональных ситуациях, или(и) демонстрирует незнание или непонимание большей части учебного материала и неумение его применить для решения практико-ориентированной задачи.

Критерии оценивания выполнения практических заданий (текущий контроль формирования компетенции ПК-4):

«5» (отлично) – выполнены все задания практических работ с соблюдением необходимой последовательности. Студент работал полностью самостоятельно, без замечаний. Работа оформлена аккуратно.

«4» (хорошо) – выполнены все задания практических работ с учетом 2-3 несущественных ошибок, исправленных самостоятельно по требованию преподавателя. Работа оформлена аккуратно.

«3» (удовлетворительно) – правильно выполнены не менее чем половина заданий

практических работ или допущена существенная ошибка. Допущены неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

«2» (неудовлетворительно) – студент выполнил не все задания практических работ, с некоторыми из них не справился, допущены две (и более) существенные ошибки в ходе работы, которые обучающийся не может исправить даже по требованию преподавателя или работа не выполнена. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений.

Критерии оценивания лабораторных работ (текущий контроль формирования компетенции ПК-4):

«отлично»: студент осуществил программную реализацию задачи без ошибок, обосновал выбор методов и приемов, ответил все на поставленные теоретические вопросы;

«хорошо»: студент в целом осуществил программную реализацию задачи с небольшими недочетами, не обосновал некоторый выбор методов и приемов, ответил не на все поставленные теоретические вопросы;

«удовлетворительно»: студент при программной реализации задачи допустил существенные ошибки, не смог обосновать выбор методов и приемов, ответил не на все поставленные вопросы;

«неудовлетворительно»: студент не осуществил программную реализацию поставленной задачи.

7.3. 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

Примерные контрольные вопросы к зачету с оценкой (промежуточный контроль)

1. Информационные системы взаимоотношениями с клиентами и их роль в деятельности современных предприятий
2. Основы управления взаимоотношениями с клиентами. «Индустриализация» продаж и маркетинга.
3. Назначение стратегии CRM. Сущность и принципы концепции CRM
4. Классификация и функции CRM. Основные компоненты систем CRM.
5. Обзор рынка CRM-систем. Основные критерии выбора CRM-системы
6. Прогнозирование продаж и создание воронки продаж
7. Управление работой с клиентами
8. Каналы взаимодействия B2C (бизнес-клиенту). Эволюция методов удержания клиентов. Программы лояльности
9. Управление выполняемыми операциями и потоками работ в CRM-системах
10. Управление сбытом и разработка отчетов.
11. Управление клиентской базой.
12. Поддержка маркетинга в системах CRM.
13. Управление менеджерами по продажам.
14. 12. Функции поддержки, сервиса, управления рекламациями.
15. Маркетинговые технологии в CRM-системах.
16. Системы автоматизации продаж. Основные функциональные модули и стратегии их использования. Учет, управление, анализ продаж в CRM-системах.
17. Средства анализа CRM-систем
18. Управление знаниями в CRM-системах. Порталы и базы знаний.
19. CRM-поддержка и контроль функций менеджеров по продажам. Автоматизация продаж и мобильные решения CRM.
20. Внедрение систем управления взаимоотношениями с клиентами. Точки взаимодействия компании и клиента.

21. Проектирование процессов и настройка информационной системы управления взаимоотношениями с клиентом под требования заказчика
22. Интеграция CRM-систем с иными информационными системами компании. Проблемы интеграции информации о клиентах, хранилища данных.
23. Проблемы автоматизации клиентского взаимодействия в финансовых организациях.
24. Анализ неудач проектов по внедрению CRM-систем. Обзор направлений развития функций CRM -системы.

Примерные практические задания к зачету с оценкой (промежуточный контроль)

Все задания выполняются в готовой базе данных.

Задание 1.

1. Найти работы сотрудника Синичкиной И.А., по которым был успешно продан товар.
2. Не изменяя условий, выведите этапы успешных работ, в которых куратором хотя бы одного этапа выступала Синичкина И.А.
3. Определите, смогла ли Синичкина И.А. продать продукт «Обучение»
4. Определите, есть ли работы, которые были выполнены, исходя из статей в «Финансовой газете» (причина – статьи), и которые завершились успехом (продажей товара). Определите количество таких работ.
5. Определите, сколько продуктов и каких именно было продано благодаря сайту компании.
6. Определите, сколько раз была проведена сотрудниками компании демонстрация продуктов, а затем определите, какое количество сделок было выполнено в результате.

Задание 2. Построить отчет по продажам за период с 01.01.2021 г. по 31.05.2021 г. по всем менеджерам организации. Результат представить в табличном и графическом виде. Определить, кто из сотрудников продал товар на большую сумму, а кто продал большее количество товара. Сделать выводы по полученным результатам.

Задание 3. Определить причины, по которым были совершены успешные продажи. Проанализировать их и сделать выводы.

Пример практического задания к лабораторным работам (кейса) (текущий контроль)

Тема: Регистрация клиентов и их интересов

Цель: формирование навыков создания клиентской базы и работы с ней в CRM-системе

Описание ситуации

Входящий звонок в компанию «Т-сервис». Общается менеджер (М) и клиент (К). Клиент обращается впервые.

М: Добрый день. Компания «Т-сервис». Меня зовут Елена, чем могу помочь?

К: Добрый день. Меня зовут Алексей. Обращаюсь к вам по рекомендации своих друзей. Они являются клиентами вашей компании.

М: Очень приятно. Слушаю Вас.

К: Они недавно приобрели у вас кондиционер, очень довольны. Мы тоже задумались о покупке. Вы могли бы прислать мне коммерческое предложение? Мне нужно 3 кондиционера в комнаты 15 м² и офис 40 м².

М: Конечно! Мне нужны Ваши данные. Подскажите, пожалуйста, Ваши реквизиты.

К: ООО «Линарис»

М: Вы находитесь в Екатеринбурге?

К: Нет, в Нижнем Новгороде

М: Ваш телефон и e-mail, пожалуйста.

К: 8131 – 222 -33 -44, kovalko@linaris.ru

М: Еще Вашу фамилию и должность, пожалуйста.

К: Ковалько, директор

М: Спасибо. Могу я попросить Вас заполнить опросный лист. Так мы сможем лучше понять Ваши потребности и оценить масштаб работы. Вышлю на указанную Вами почту?

К: Хорошо, но я уезжаю в командировку. Вышлите коммерческому директору Евгению Иванову. Почта ivanov@linaris.ru

М: Хорошо, вышлю опросник и коммерческое предложение Вашему коммерческому директору.

Задание:

1. Создайте соответствующий проект с этапами: проведение первичного контакта, определение степени заинтересованности, оценка интереса к предложению в компании, Предварительная договоренность о сделке.

2. Заполнить данные о новом клиенте, его контактах, реквизитах.

3. Создать его интерес.

Перечень контрольных вопросов:

1. Что такое CRM?

2. Какую информацию о клиенте целесообразно хранить?

3. Каковы этапы и механизмы управления контактами с клиентом при помощи систем CRM?

4. Какие преимущества организации предоставляет владение информацией о клиентах?

Пример лабораторной работы (текущий контроль)

Тема: Отчеты по продажам. Анализ финансовых результатов

Цель: формирование навыков создания отчетов в CRM-системе.

Оборудование: персональный компьютер, CRM-система, ресурсы сети интернет.

Краткое теоретическое обоснование:

Аналитика в CRM системах представлена сложными алгоритмами анализа статистических данных и примерным прогнозированием на их основе.

На странице Воронка продаж представлено количественное соотношение всех сделок на разных стадиях в графическом и табличном виде. Наименование стадий и порядок их следования можно задать на странице Настройки -> Справочники -> Стадии сделки. Стадии сделки также являются координатными точками для построения собственно воронки продаж.

На странице выведены таблицы и диаграммы двух видов сделок: тех, которые находятся на каком-либо этапе заключения и тех, которые завершились неудачей:

В таблице Сделки в работе каждый нижележащий тип сделок включает в себя все те, что расположены выше, т.е. условно говоря считается, что сделка на стадии Сделка заключена прошла все предыдущие этапы и включена в них при подсчете статистики.

В диаграмму незаключенных сделок попадают все сделки, находящиеся на стадии Сделка не заключена и Обработка приостановлена (Настройки -> Справочники -> Стадии сделки).

Полное количество сделок получится, если сложить все сделки, прошедшие обработку (80%), и незаключенные сделки (20%).

Примечание: 1% может теряться в результате остатка от деления.

Остановимся подробнее на том, как формируется воронка продаж.

Например, рассмотрим стадию Переговоры в процессе. 60% показывает, какой процент сделок от общего числа были или находятся на этой стадии. Т.е. 60% всех сделок завершили стадии В обработке и Уточнение информации. Цифра 6 указывает фактическое количество таких сделок. Высота цветной полоски визуальное отображает количественное соотношение сделок на данной стадии по сравнению с другими, а в колонке Сумма написана общая сумма таких сделок.

Примечание: вы можете изменить логику построения воронки продаж, чтобы каждая нижележащая стадия не включала в себя предыдущие. Для этого измените вид воронки на классический:

Ход работы

1. Зайти в CRM систему, используя свой логин.

2. Перейти в меню отчетности

3. Создать статистический отчет в CRM системе (пример создания содержится в теоретической части)

Перечень контрольных вопросов:

1. Что такое отчет?
2. Что такое аналитический отчет?
3. Какие виды отчетов вы знаете?

Требования к отчету:

Отчет должен содержать изображения этапов создания статистического отчета в CRM системе.

7.4. Соответствие шкалы оценок и уровней сформированных компетенций

Уровень сформированных компетенций	Оценка	Пояснения
Высокий	«зачтено (отлично)»	Теоретическое содержание курса освоено полностью, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены и в большей степени без ошибок Обучающийся самостоятельно и на высоком уровне осуществляет выбор типологии информационной системы и технологии для оптимизации и развития бизнес-процессов организации; настраивает параметры ИС и тестирует результаты настройки
Хороший	«зачтено (хорошо)»	Теоретическое содержание курса освоено полностью; предусмотренные учебной программой практические задания выполнены полностью или в большей степени. Обучающийся при небольшой помощи и на хорошем уровне осуществляет выбор типологии информационной системы и технологии для оптимизации и развития бизнес-процессов организации; настраивает параметры ИС и тестирует результаты настройки
Средний	«зачтено (удовлетворительно)»	Теоретическое содержание курса освоено в большей степени; большинство предусмотренных учебной программой практические задания выполнены, но в них имеются ошибки. Обучающийся под руководством и на базовом уровне осуществляет выбор типологии информационной системы и технологии для оптимизации и развития бизнес-процессов организации; настраивает параметры ИС и тестирует результаты настройки
Низкий	«не зачтено (неудовлетворительно)»	Теоретическое содержание курса не освоено, большинство предусмотренных программой обучения практических заданий либо не выполнены, либо содержат грубые ошибки. Обучающийся не способен даже под руководством осуществлять выбор типологии информационной системы и технологии для оптимизации и развития бизнес-процессов организации; настраивать параметры ИС и тестирует результаты настройки

8. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся

В процессе освоения дисциплины обучающемуся необходимо посетить все виды занятий, предусмотренные рабочей программой дисциплины и выполнить практические задания, предлагаемые преподавателем для успешного освоения дисциплины. Также следует изучить рабочую программу дисциплины, в которой определены цели и задачи дисциплины, компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины и планируемые результаты обучения. Рассмотреть содержание тем дисциплины; взаимосвязь тем лекций и практических занятий; бюджет времени по видам занятий; оценочные средства для текущей и промежуточной аттестации; критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины.

Работа на лекции

Лекционные занятия включают изложение, обсуждение и разъяснение основных направлений и вопросов изучаемой дисциплины, знание которых необходимо в ходе реализации всех остальных видов занятий и в самостоятельной работе обучающегося. На лекциях обучающиеся получают самые необходимые знания по изучаемой проблеме. Непременным условием для глубокого и прочного усвоения учебного материала является умение обучающихся

сосредоточенно слушать лекции, активно, творчески воспринимать излагаемые сведения. Активное слушание лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося.

Краткие записи лекций, конспектирование их помогает усвоить материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, акценты следует сопровождать замечаниями. Работая над конспектом лекций, всегда следует использовать не только основную литературу, но и дополнительную литературу, которую рекомендовал преподаватель.

Практические занятия

Подготовку к практическому занятию следует начинать с ознакомления с лекционным материалом, с изучения плана практических занятий. Определиться с проблемой, следует обратиться к рекомендуемой литературе. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимым, поэтому готовясь к практическим занятиям, обучающемуся следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями и др. В ходе проведения практических занятий материал, излагаемый на лекциях, закрепляется, расширяется и дополняется при выполнении практических заданий. Степень освоения каждой темы определяется преподавателем в ходе выполнения обучающимся практических заданий.

Самостоятельная работа

Обучающийся в процессе обучения должен не только освоить учебную программу, но и приобрести навыки самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся играет важную роль в воспитании сознательного отношения самих обучающихся к овладению теоретическими и практическими знаниями, привитии им привычки к направленному интеллектуальному труду. Самостоятельная работа проводится с целью углубления знаний по дисциплине и формирования практических навыков, необходимых для осуществления профессиональной деятельности. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников, представленных в рабочей программе. Изучение литературы следует начинать с освоения соответствующих разделов дисциплины в учебниках, затем ознакомиться с монографиями или статьями по той тематике, которую изучает обучающийся, дающими углубленное представление о тех или иных аспектах рассматриваемой проблемы. Для расширения знаний по дисциплине обучающемуся необходимо использовать Интернет-ресурсы и специализированные базы данных: проводить поиск в различных системах и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем на лекционных занятиях. Для формирования умений и навыков обучающийся устанавливает на домашнем компьютере (либо работает в кабинете университета для самостоятельной работы) необходимое программное обеспечение, прорабатывает выполненные в аудитории практические задания, отрабатывая те операции, которые вызвали затруднения. Лишь затем приступает к выполнению практических заданий для самостоятельной работы.

Подготовка к промежуточной аттестации

Основными ориентирами при подготовке к промежуточной аттестации по дисциплине являются конспект лекций, перечень рекомендуемой литературы и отчеты о лабораторных работах. При подготовке к зачету с оценкой обучающемуся следует так организовать учебную работу, чтобы до начала промежуточной аттестации были сданы и защищены все практические работы. Основное в подготовке к промежуточной аттестации – это повторение всего материала курса, по которому необходимо пройти аттестацию. При подготовке следует весь объем работы распределять равномерно, контролировать каждый день выполнения работы.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Применение цифровых технологий в рамках преподавания дисциплины предоставляет

расширенные возможности по организации учебных занятий в условиях цифровизации образования и позволяет сформировать у обучающихся навыки применения цифровых сервисов и инструментов в повседневной жизни и профессиональной деятельности.

Для реализации этой цели в рамках изучения дисциплины могут применяться следующие цифровые инструменты и сервисы:

- для коммуникации с обучающимися: VK Мессенджер (https://vk.me/app?mt_click_id=mt-v7eix5-1660908314-1651141140) – мессенджер, распространяется по лицензии FreeWare; Яндекс.Телемост (<https://telemost.yandex.ru/>) – инструмент для организации и проведения видеовстреч, распространяется по лицензии Shareware;

- для планирования аудиторных и внеаудиторных мероприятий: Яндекс.Календарь (<https://calendar.yandex.ru/>) – онлайн календарь-планер, распространяется по лицензии ShareWare;

- для совместного использования файлов: Яндекс.Документы (<https://docs.yandex.ru/>) – инструмент для создания и совместного использования документов, распространяется по лицензии Shareware; Yandex Forms (<https://cloud.yandex.ru/services/forms>) – бесплатный сервис для создания форм для опроса, регистрации и т.д., распространяется по лицензии Shareware; @Облако (<https://cloud.mail.ru/>) – сервис для создания, хранения и совместного использования файлов, распространяется по лицензии Shareware; Яндекс.Диск – сервис для хранения и совместного использования документов, распространяется по лицензии Shareware.

Для успешного овладения дисциплиной используются следующие информационные технологии обучения: при проведении практических занятий используются презентации материала в программе Microsoft Office (PowerPoint), выход на профессиональные сайты, использование аудиоматериалов и видеоматериалов различных интернет-ресурсов.

Для дистанционной поддержки дисциплины используется система управления образовательным контентом Moodle. Для работы в данной системе все обучающиеся на первом курсе получают индивидуальные логин и пароль для входа в систему, в которой размещаются : программа дисциплины, материалы для лекционных и иных видов занятий , задания, контрольные вопросы.

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения:

- операционная система Windows 7, License 49013351 УГЛТУ Russia 2011-09-06, OPEN 68975925ZZE1309. Срок действия - бессрочно;

- пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010, License 49013351 УГЛТУ Russia 2011-09-06, OPEN 68975925ZZE1309. Срок действия – бессрочно;

- система управления обучением LMS Moodle – программное обеспечение с открытым кодом, распространяется по лицензии GNU Public License (rus);

- браузер Яндекс (<https://yandex.ru/>) – программное обеспечение на условиях простой (неисключительной) лицензии;

- платформа 1С: Предприятие 8. Договор №0164/ЗК от 31.05.2021 г. Срок действия: бессрочно.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Реализация учебного процесса осуществляется в специальных учебных аудиториях университета для проведения занятий лекционного типа. Все аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. При необходимости обучающимся предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Занятия семинарского типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль и промежуточная аттестация проводятся в специализированных аудиториях, которые оборудованы учебной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети

«Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УГЛТУ.

Самостоятельная работа обучающихся выполняется в специализированной аудитории, которая оборудована учебной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УГЛТУ.

Есть помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Требования к аудиториям

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Помещение для лекционных занятий	Проектор, экран или интерактивная доска, ноутбук или компьютер. Учебная мебель
Помещение для практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущей и промежуточной аттестации	Столы компьютерные, стулья. Персональные компьютеры. Выход в Интернет, электронную информационную образовательную среду УГЛТУ. Проектор, экран или интерактивная доска
Помещения для самостоятельной работы	Столы компьютерные, стулья. Персональные компьютеры. Выход в Интернет, электронную информационную образовательную среду УГЛТУ
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Стеллажи, столы, стулья, приборы и инструменты для профилактического обслуживания учебного оборудования