

Подписано электронной подписью:  
Вержицкий Данил Григорьевич  
Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»  
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное высшее образование учреждение высшего образования  
«КЕМЕРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Кузбасский гуманитарно-педагогический институт  
Факультет информатики, математики и экономики

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета информатики,  
математики и экономики

\_\_\_\_\_ А.В. Фомина  
«09» февраля 2023 г.

## **Рабочая программа дисциплины**

### **К.М.03.02. Системы взаимодействия с клиентами и партнерами**

Направление

**38.04.05 Бизнес-информатика**

Направленность (профиль) подготовки

«Руководитель IT проектов»

Программа магистратуры

Квалификация выпускника

магистр

Форма обучения

Очная, заочная

год набора 2023

## Оглавление

1	Цель дисциплины.....	3
2	Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.....	3
3.	Учебно-тематический план и содержание дисциплины. ....	4
3.1	Учебно-тематический план.....	4
4	Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.....	4
5	Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины. ...	5
5.1	Учебная литература .....	5
5.2	Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины. ....	5
5.3	Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы. ....	6
6	Иные сведения и (или) материалы. ....	6
6.1.	Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации .....	6

### 1 Цель дисциплины.

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы магистратуры (далее - ОПОП): ОПК-4.

**Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, знания, умения, навыки**

Таблица 1 – Индикаторы достижения компетенций, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции по ОПОП	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
ОПК-4. Способен управлять взаимодействием с клиентами и партнерами в процессе решения задач профессиональной деятельности	ОПК-4.2. Использует для взаимодействия с клиентами и партнерами информационно-коммуникационные технологии, соответствующие профессиональным задачам.	<b>Знать:</b> - функции и задачи CRM- систем на предприятии; - принципы организации CRM-систем. <b>Уметь:</b> - настраивать CRM-системы. <b>Владеть:</b> - навыками организация работы отдела продаж в CRM-системе.

### Место дисциплины

Дисциплина включена в модуль «Управленческие технологии» ОПОП ВО, обязательная часть. Дисциплина осваивается на 1 курсе во 2 семестре.

### 2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоемкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения		
	ОФО	ОЗФО	ЗФО
1 Общая трудоемкость дисциплины	72		72
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	20		10
Аудиторная работа (всего):	20		10
в том числе:			
лекции			
практические занятия, семинары			
практикумы			
лабораторные работы	20		10
в интерактивной форме			
в электронной форме			
Внеаудиторная работа (всего):			
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем			
подготовка курсовой работы /контактная работа <sup>1</sup>			
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем			
творческая работа (эссе)			
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	52		58

<sup>1</sup> Часы, выделенные в УП на курсовое проектирование в контактной форме (3 часа)

### 3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины.

#### 3.1 Учебно-тематический план

Таблица 3.1 - Учебно-тематический план

№ п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость (всего час.)	Трудоёмкость занятий (час.)						Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОФО			ЗФО			
			Аудиторн. занятия		СРС	Аудиторн. занятия		СРС	
лекц.	лаб.	лекц.	лаб.						
1	<i>CRM-системы в оптимизации деятельности современных предприятий</i> Функции и задачи CRM- систем на предприятии. Принципы организации CRM- системы.	24/24	0	4	20	0	2	22	Устный опрос, решение учебных задач
2	<i>Организация оперативной работы с CRM-системой</i> Настройка CRM- системы. Моделирование индивидуального кейса. Организация работы отдела продаж в CRM - системе. Анализ эффективности мероприятий.	24/24	0	8	16	0	4	20	Устный опрос, решение учебных задач
3	<i>Анализ информации, полученной с помощью CRM- системы</i> Формы и методы отображения информации в аналитике данных о клиентах. Использование MS Excel в аналитике данных о клиентах.	24/20	0	8	16	0	4	16	Устный опрос, решение учебных задач
	Промежуточная аттестация	0/4							Зачет
	<b>Всего:</b>	<b>72</b>		<b>20</b>	<b>52</b>		<b>10</b>	<b>58</b>	

#### 4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 4.

Таблица 4.1 - Балльно-рейтинговая оценка результатов учебной работы обучающихся по видам (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы (18 недель)
Текущая учебная работа в семестре (посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	<b>80</b> (100% /баллов приведенной шкалы)	Лабораторные занятия (10 занятий)	<b>6 баллов</b> – посещение 1 занятия и выполнение задания на 51-85% <b>8 баллов</b> – посещение 1 занятия и выполнение задания на 85.1-100%	0 - 80
<b>Итого по текущей работе в семестре</b>				0-80
<b>Промежуточная аттестация</b>				

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы (18 недель)
Промежуточная аттестация (зачет)	<b>20</b> (100% /баллов приведенной шкалы)	Решение задачи 1.	<b>10 баллов</b> (пороговое значение) <b>20 баллов</b> (максимальное значение)	10 - 20
<b>Итого по промежуточной аттестации (зачет)</b>				10-20
<b>Суммарная оценка по дисциплине:</b> Сумма баллов текущей и промежуточной аттестации 51 – 100 баллов.				

Обучающемуся по ЗФО задание на самостоятельную работу и контрольную работу выдается на установочной сессии.

## 5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины.

### 5.1 Учебная литература

#### Основная учебная литература

1. Информационные системы в экономике : учебник для вузов / В. Н. Волкова, В. Н. Юрьев, С. В. Широкова, А. В. Логинова ; под редакцией В. Н. Волковой, В. Н. Юрьева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 402 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-1358-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511652> (дата обращения: 02.06.2023).

#### Дополнительная литература

2. Карусевич, Т. Е. Организация электронного документооборота в системах управления ресурсами и взаимоотношениями предприятия : учебное пособие / Т. Е. Карусевич, К. А. Потапова. — Москва : РТУ МИРЭА, 2021. — 129 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/226550> (дата обращения: 02.06.2023).

3. Черкашин, П. А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) : учебное пособие / П. А. Черкашин. — 2-е изд. — Москва : ИНТУИТ, 2016. — 420 с. — ISBN 978-5-94774-643-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/100766> (дата обращения: 02.06.2023).

### 5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины.

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях КГПИ КемГУ:

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы	Перечень основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
501 Компьютерный класс / Лаборатория программирования баз данных Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения: - занятий лекционного типа; - занятий семинарского (практического) типа; - учебных и производственных практик; - групповых и индивидуальных консультаций;	Специализированная (учебная) мебель: доска меловая, кафедра, столы компьютерные, стулья. Оборудование для презентации учебного материала: стационарное - компьютер преподавателя, экран, проектор. Лабораторное оборудование: стационарное - компьютеры для обучающихся (17 шт.). Используемое программное обеспечение: MSWindows	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Metallургов, д. 19

- текущего контроля и промежуточной аттестации.	(MicrosoftImaginePremium 3 year по лицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), Firefox 14 (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО), Business Intelligence Client (авторская разработка Шехтмана В.Е.). Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.	
---	--	--

### 5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.

1. CITForum.ru - on-line библиотека свободно доступных материалов по информационным технологиям на русском языке - <http://citforum.ru>
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты - [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам - <http://window.edu.ru/>

## 6 Иные сведения и (или) материалы.

### 6.1. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

Таблица 6.1 - Типовые (примерные) контрольные вопросы и задания

Разделы и темы	Примерные теоретические вопросы	Примерные практические задания / задачи
CRM-системы в оптимизации деятельности современных предприятия	Не предусмотрено	Типовое практическое задание
Организация оперативной работы с CRM-системой	Не предусмотрено	Типовое практическое задание
Анализ информации, полученной с помощью CRM- системы	Не предусмотрено	Типовое практическое задание

#### Типовые практические задания

На основе имеющихся данных решите следующие задачи:

1. Определите, каковы объемы продаж конкретному клиенту (на ваш выбор) в анализируемом периоде.
2. Оцените эффективность различных средств продвижения, используемых фирмой.
3. Выявите наиболее привлекательных для фирмы клиентов с точки зрения объемов продаж.
4. Сравните объемы продаж.
5. Выясните, какие клиенты должны получить скидку и ее размер.

Составитель: Маркидонов А.В., д.ф.-м.н., доцент, заведующий кафедрой информатики и вычислительной техники им. В.К. Буторина