

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НАУКИ
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР
«КОЛЬСКИЙ НАУЧНЫЙ ЦЕНТР РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ НАУК»
(ФИЦ КНЦ РАН)

УТВЕРЖДАЮ

Начальник управления аспирантуры и магистратуры

ФИЦ КНЦ РАН

к.г.-м.н., доцент И.В. Чикирёв



29 июня 2020 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

По дисциплине Б1.В.08 CRM–системы в управлении организацией

указывается цикл (раздел) ОП, к которому относится дисциплина, название дисциплины

для направления подготовки (специальности) 09.04.02 Информационные системы и технологии

код и наименование направления подготовки (специальности)

направленность программы (профиль) Информационные системы предприятий и учреждений

наименование профиля /специализаций/образовательной программы

Квалификация выпускника, уровень подготовки

Магистр

(указывается квалификация (степень) выпускника в соответствии с ФГОС ВО)

Апатиты


2020

Лист согласования

1. Разработчик:

доцент
должность

УАиМ



подпись

В.В. Быстров
И.О. Фамилия

2. Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании учебно-методической комиссии управления аспирантуры и магистратуры 29 июня 2020 г., протокол № 02.

Председатель УМК УАиМ

29.06.2020

дата



подпись

Л.Д. Кириллова
И.О. Фамилия

Лист переутверждения

Фонд оценочных средств переутвержден на 2021/2022 учебный год без изменений и дополнений.

Председатель УМК УАиМ Л.Д. Кириллова Л.Д. Кириллова

Основание: протокол № 2 от «29» июня 2021 г.

Фонд оценочных средств переутвержден на _____ / _____ учебный год без изменений и дополнений.

Председатель УМК УАиМ _____ Л.Д. Кириллова

Основание: протокол № _____ от « _____ » _____ 20 _____ г

Фонд оценочных средств переутвержден на _____ / _____ учебный год без изменений и дополнений.

Председатель УМК УАиМ _____ Л.Д. Кириллова

Основание: протокол № _____ от « _____ » _____ 20 _____ г

Фонд оценочных средств переутвержден на _____ / _____ учебный год без изменений и дополнений.

Председатель УМК УАиМ _____ Л.Д. Кириллова

Основание: протокол № _____ от « _____ » _____ 20 _____ г

Фонд оценочных средств переутвержден на _____ / _____ учебный год без изменений и дополнений.

Председатель УМК УАиМ _____ Л.Д. Кириллова

Основание: протокол № _____ от « _____ » _____ 20 _____ г

Лист изменений, вносимых в ФОС по дисциплине «CRM–системы в управлении организацией»

В фонд оценочных средств вносятся следующие изменения и дополнения:

1. _____

2. _____

3. _____

Дополнения и изменения внесены и одобрены на заседании учебно-методической комиссии управления аспирантуры и магистратуры ФИЦ КНЦ РАН

от «___» _____ г., протокол № _____.

Председатель УМК УАиМ _____ Л.Д. Кириллова

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Общие сведения

1.	Отдел	Аспирантуры и магистратуры
2.	Направление подготовки	09.04.02 Информационные системы и технологии Профиль – «Информационные системы предприятий и учреждений»
3.	Дисциплина (модуль)	Б1.В.08 CRM–системы в управлении организацией
4.	Количество этапов формирования компетенций (ДЕ, разделов, тем и т.д.)	8

Перечень компетенций:

<ul style="list-style-type: none">• способен использовать эффективные средства взаимодействия в рамках профессиональных коммуникаций в научной деятельности (ПК-6).

Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
Стратегия управления клиентскими отношениями. Интернет-технологии в корпоративном управлении.	ПК-6	<ul style="list-style-type: none"> • современные концепции управления предприятием на основе ИТ, в том числе CRM • принципы и основные понятия CRM-концепции; 	<ul style="list-style-type: none"> • применять современные методы моделирования и проектирования объектов и процессов профессиональной деятельности в части стратегии управления клиентскими отношениями 	<ul style="list-style-type: none"> • навыками организации бизнес-процессов и их реинжиниринга с помощью CRM-средств; 	Тест
Применение CRM в различных сферах экономики.	ПК-6	<ul style="list-style-type: none"> • современные концепции управления предприятием на основе ИТ, в том числе CRM • принципы и основные понятия CRM-концепции; • основные возможности современных CRM-систем, в том числе и применяемые для управления предприятием. 	<ul style="list-style-type: none"> • создавать структуру предприятия в CRM-системах; 	<ul style="list-style-type: none"> • навыками оперирования разнородными данными при практическом использовании современных CRM-систем. 	Тест, раздел контрольной работы
Маркетинг в стратегии CRM.	ПК-6	<ul style="list-style-type: none"> • принципы и основные понятия CRM-концепции; • основные возможности современных CRM-систем, в том числе и применяемые для управления пред- 	<ul style="list-style-type: none"> • оперировать данными и календарным графиком при использовании CRM-решений; • воспроизводить бизнес-процессы и оперировать их характеристиками в CRM-системах; 	<ul style="list-style-type: none"> • навыками организации бизнес-процессов и их реинжиниринга с помощью CRM-средств; • навыками оперирования разнородными данными при практиче- 	Тест, раздел контрольной работы

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
		приятием.		ском использовании современных CRM-систем.	
Поддержка клиентов в стратегии CRM.	ПК-6	<ul style="list-style-type: none"> • принципы и основные понятия CRM-концепции; • основные возможности современных CRM-систем, в том числе и применяемые для управления предприятием. 	<ul style="list-style-type: none"> • оперировать данными и календарным графиком при использовании CRM-решений; • воспроизводить бизнес-процессы и оперировать их характеристиками в CRM-системах; • производить операции с задачами и рабочими группами в CRM-системах. 	<ul style="list-style-type: none"> • навыками организации бизнес-процессов и их реинжиниринга с помощью CRM-средств; • навыками оперирования разнородными данными при практическом использовании современных CRM-систем. 	Тест, раздел контрольной работы
Связь CRM и автоматизации продаж.	ПК-6	<ul style="list-style-type: none"> • принципы и основные понятия CRM-концепции; • основные возможности современных CRM-систем, в том числе и применяемые для управления предприятием. 	<ul style="list-style-type: none"> • оперировать данными и календарным графиком при использовании CRM-решений; • воспроизводить бизнес-процессы и оперировать их характеристиками в CRM-системах; • производить операции с задачами и рабочими группами в CRM- 	<ul style="list-style-type: none"> • навыками организации бизнес-процессов и их реинжиниринга с помощью CRM-средств; • навыками оперирования разнородными данными при практическом использовании современных CRM-систем. 	Тест, раздел контрольной работы

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
			системах.		
Аналитические возможности CRM-систем.	ПК-6	<ul style="list-style-type: none"> • основные возможности современных CRM-систем, в том числе и применяемые для управления предприятием. 	<ul style="list-style-type: none"> • оперировать данными и календарным графиком при использовании CRM-решений; • воспроизводить бизнес-процессы и оперировать их характеристиками в CRM-системах; • производить операции с задачами и рабочими группами в CRM-системах. 	<ul style="list-style-type: none"> • навыками организации бизнес-процессов и их реинжиниринга с помощью CRM-средств; • навыками оперирования разнородными данными при практическом использовании современных CRM-систем. 	Тест, раздел контрольной работы
Персонализация массового обслуживания с помощью CRM.	ПК-6	<ul style="list-style-type: none"> • современные концепции управления предприятием на основе ИТ, в том числе CRM • принципы и основные понятия CRM-концепции; • основные возможности современных CRM-систем, в том 	<ul style="list-style-type: none"> • оперировать данными и календарным графиком при использовании CRM-решений; • воспроизводить бизнес-процессы и оперировать их характеристиками в CRM-системах; • производить операции с задачами и рабочими группами в CRM- 	<ul style="list-style-type: none"> • навыками организации бизнес-процессов и их реинжиниринга с помощью CRM-средств; • навыками оперирования разнородными данными при практическом использовании современных CRM-систем. 	Тест, раздел контрольной работы

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
		числе и применяемые для управления предприятием.	системах.		
Место CRM в стратегии электронного бизнеса.	ПК-6	<ul style="list-style-type: none"> • современные концепции управления предприятием на основе ИТ, в том числе CRM • основные возможности современных CRM-систем, в том числе и применяемые для управления предприятием. 	<ul style="list-style-type: none"> • воспроизводить бизнес-процессы и оперировать их характеристиками в CRM-системах; • производить операции с задачами и рабочими группами в CRM-системах. 	<ul style="list-style-type: none"> • навыками организации бизнес-процессов и их реинжиниринга с помощью CRM-средств; • навыками оперирования разнородными данными при практическом использовании современных CRM-систем. 	Тест, раздел контрольной работы

Критерии и шкалы оценивания

1. Тест

Процент правильных ответов	41-60	61-80	81-100
Количество баллов за раздел	3	4	5

Тест состоит из 8 тематических разделов (по каждой теме дисциплины). Каждый раздел оценивается в диапазоне от 3 до 5 баллов.

2. Контрольная работа

Контрольная работа разбита на 5 составных частей. Каждая составная часть оценивается 0-4 баллов по следующей шкале:

Результат	Количество баллов
Обучающийся не готов представить к защите результаты выполнения промежуточной части контрольной работы	0
Подготовлено сообщение о результатах выполнения промежуточной части, обучающийся затрудняется ответить на вопросы преподавателя и других участников защиты, в результатах выполнения контрольной стадии допущены серьезные методологические ошибки	2
Подготовлено сообщение о результатах выполнения промежуточной части, обучающийся отвечает на большинство вопросов преподавателя и других участников защиты, в результатах выполнения контрольной стадии присутствуют небольшие неточности и ошибки вычислительного характера и применяемых нотаций	3
Подготовлено сообщение о результатах выполнения промежуточной части, обучающийся свободно отвечает на вопросы преподавателя и других участников защиты, обосновывают принятые решения, в результатах выполнения контрольной отсутствуют неточности и ошибки вычислительного характера и применяемых нотаций	4

Итого за контрольную работу обучающийся может получить в течение семестра от 0 до 20 баллов.

3. Экзамен

Оценка	Критерии оценивания
«отлично» (20 баллов)	Ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает систематическое и глубокое знание программного материала по дисциплине, умеет свободно ориентироваться в вопросе. Ответ полный и правильный на основании изученного материала. Выдвинутые положения аргументированы и иллюстрированы примерами. Материал изложен в определенной логической последовательности, осознанно, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Обучающийся уверенно отвечает на дополнительные вопросы. Дисциплинарные компетенции сформированы на высоком уровне.
«хорошо» (15 баллов)	Ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает полное знание учебного материала, демонстрирует

	<p>систематический характер знаний по дисциплине. Ответ полный и правильный, подтвержден примерами; но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 2-3 несущественные погрешности, исправленные по требованию экзаменатора. Обучающийся испытывает незначительные трудности в ответах на дополнительные вопросы. Материал изложен осознанно, самостоятельно, с использованием современных научных терминов, литературным языком.</p> <p>Дисциплинарные компетенции сформированы на продвинутом уровне.</p>
«удовлетворительно» (10 баллов)	<p>Ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного программного материала по дисциплине, но допускает погрешности в ответе. Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный характер. Обучающийся испытывает трудности в ответах на вопросы. Научная терминология используется недостаточно.</p> <p>Дисциплинарные компетенции сформированы на базовом уровне.</p>
«неудовлетворительно» (0 баллов)	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине. При ответе обнаружено непонимание обучающимся основного содержания теоретического материала или допущен ряд существенных ошибок, которые обучающийся не может исправить при наводящих вопросах экзаменатора, затрудняется в ответах на вопросы. Ответ носит поверхностный характер; наблюдаются ошибки в использовании научной терминологии.</p> <p>Дисциплинарные компетенции не сформированы.</p>

Пример типового тестового задания

1. Что является целью CRM?

Ответ:

- (1) построение долгосрочных доверительных отношений с клиентами +
- (2) построение долгосрочных доверительных отношений с потенциальными клиентами +
- (3) построение долгосрочных доверительных отношений с поставщиками

2. Что является толчком для внедрения системы CRM:

Ответ:

- (1) увеличение объемов производства
- (2) освоение новых рынков сбыта
- (3) увеличение конкуренции +

3. *Что такое реинжиниринг?*

Ответ:

- (1) перестройка деловых процессов для достижения улучшения деятельности компании +
- (2) автоматизация управления ресурсами предприятия для достижения улучшения деятельности компании
- (3) автоматизация процессов изготовления для снижения себестоимости продукции

4. *Что такое ERP-система?*

Ответ:

- (1) перестройка деловых процессов для достижения улучшения деятельности компании
- (2) автоматизация управления ресурсами предприятия для достижения улучшения деятельности компании +
- (3) автоматизация процессов изготовления для снижения себестоимости продукции

5. *Что подразумевает роботизация?*

Ответ:

- (1) перестройка деловых процессов для достижения улучшения деятельности компании
- (2) автоматизация управления ресурсами предприятия для достижения улучшения деятельности компании
- (3) автоматизация процессов изготовления для снижения себестоимости продукции +

6. *Какие основные блоки содержит информационная система CRM?*

Ответ:

- (1) клиенты
- (2) продажи +
- (3) сервисное обслуживание +

7. *От чего зависит построение бизнес-процессов стратегии CRM?*

Ответ:

- (1) регламентность работы
- (2) применяемая автоматизированная система
- (3) стратегия предприятия +

8. *Выберите правильное утверждение:*

Ответ:

- (1) CRM-система позволяет уменьшить время работы с клиентами +
- (2) в стратегии CRM продавцы - единственные, кто взаимодействует с клиентом
- (3) одним из направлений стратегии CRM является управление внутрикорпоративными связями +

9. *Отметьте верные утверждения:*

Ответ:

- (1) стратегия CRM не предполагает обязательного использования информационных технологий +
- (2) CRM-система позволяет повысить точность прогнозирования продаж +

(3) стратегия CRM применяется и для управления взаимоотношениями с сотрудниками +

10. Что является отличительной особенностью управления работой с партнерами при использовании Интернет-технологий?

Ответ:

- (1) интерактивное общение
- (2) экономия по сравнению с другими средствами связи
- (3) предоставление доступа к информации только партнерам +

11. Какие преимущества дают Интернет-технологии при управлении внешними связями по сравнению с другими средствами связи?

Ответ:

- (1) возможность автоматического учета информации о пользователе +
- (2) узкоспециализированная аудитория +
- (3) интерактивное общение с пользователями +

12. Какие основные требования к Интернет-технологиям для управления внутрикорпоративными связями?

Ответ:

- (1) надежность +
- (2) функциональность
- (3) безопасность +
- (4) интерактивность

13. Компанией разработан промышленный станок. В каком случае цена привлечения клиентов будет наименьшей?

Ответ:

- (1) реклама в прессе
- (2) рекламные рассылки потенциальным клиентам +
- (3) реклама на телевидении

14. Компания выпустила новый тип косметического средства. В каком случае цена привлечения клиентов будет наименьшей?

Ответ:

- (1) реклама в СМИ +
- (2) рекламные рассылки потенциальным покупателям
- (3) интернет реклама

15. Отметьте правильные высказывания:

Ответ:

- (1) цена удержания существующего клиента значительно меньше цены привлечения нового клиента +
- (2) в большинстве российских компаний используются CRM-системы
- (3) основной причиной потери клиентов является равнодушное обращение с клиентами +

Ключ к ответам: правильные ответы отображены в вариантах ответа знаком «+».

Вопросы к экзамену по дисциплине «CRM–системы в управлении организацией»

1. Давление рынка.
2. «Индустриализация» продаж и маркетинга.
3. Зачем нужна стратегия CRM? Эволюция концепции CRM. Определения CRM.
4. Как новые информационные технологии меняют правила игры?
5. Вечный двигатель развития. Технологии помогают восстановить культуру продаж.
6. «Приходите к нам еще»: борьба за лояльность клиентов.
7. Как создать программу лояльности клиентов. Рекомендации для руководителя.
8. Основные области применения концепции CRM.
9. Кому не нужна стратегия CRM?
10. CRM в финансовой сфере (банки, страховые и инвестиционные компании).
11. CRM в телекоммуникации.
12. Применение CRM концепции в розничных продажах.
13. CRM стратегия в государственных структурах.
14. Эволюция маркетинга: от продукта к клиенту.
15. Управление маркетинговыми кампаниями.
16. Маркетинговые инициативы CRM.
17. Вмешательство в частную жизнь — угроза персональному маркетингу?
18. Рекомендации по организации маркетинга на базе стратегии CRM для руководителя.
19. Будущее поддержки клиентов и концепции CRM.
20. Контакт-центр и обслуживание клиентов.
21. Механизмы автоматизации контакт-центров на основе CRM-технологий.
22. Рекомендации для руководителя предприятия по организации бизнес-процессов обслуживания клиентов на основе концепции CRM.
23. От управления контактами к CRM: история эволюции.
24. Автоматизация продаж в современном мире.
25. Автоматизация продаж и мобильные решения CRM.
26. Рекомендации для руководителя по автоматизации продаж в компании.
27. Потребность в интегрированных данных.
28. «Единая версия правды» о клиентах.
29. CRM и хранилища данных.
30. CRM: возврат к истокам. Основные типы анализа данных.
31. Ключевые факторы успеха внедрения CRM-решений.
32. Рекомендации для руководителя по использованию аналитических возможностей CRM-систем.
33. Способы ориентации массового обслуживания: на процесс, на результат, на клиента.
34. Аудит каналов взаимодействия с клиентами: 10 шагов к пониманию ситуации.
35. Возможности интегрированного контакт-центра.
36. Подходы к организации контакт-центра компании: строить свой или арендовать?
37. Выбор технологической платформы контакт-центра. Пример из практики.
38. Развитие концепции CRM.
39. Управление ресурсами предприятия (ERP).
40. Управление цепью поставки (УЦП).
41. Автоматизация функций материально-технического снабжения (МТС).
42. Управление взаимоотношениями с партнерами.
43. Общие рекомендации для руководителя по внедрению CRM-системы в компании.