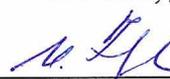


МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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



подпись

29 июня 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**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

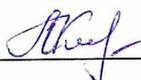
В.В. Быстров  
И.О. Фамилия

2 Рабочая программа рассмотрена и одобрена 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

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год без изменений и дополнений.

Председатель УМК УАиМ  Л.Д. Кириллова

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

Рабочая программа переутверждена на \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ учебный год без изменений и дополнений.

Председатель УМК УАиМ \_\_\_\_\_ Л.Д. Кириллова

Основание: протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г

Рабочая программа переутверждена на \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ учебный год без изменений и дополнений.

Председатель УМК УАиМ \_\_\_\_\_ Л.Д. Кириллова

Основание: протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г

Рабочая программа переутверждена на \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ учебный год без изменений и дополнений.

Председатель УМК УАиМ \_\_\_\_\_ Л.Д. Кириллова

Основание: протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г

Рабочая программа переутверждена на \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ учебный год без изменений и дополнений.

Председатель УМК УАиМ \_\_\_\_\_ Л.Д. Кириллова

Основание: протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г

**Лист изменений, вносимых в РП\* по дисциплине «CRM–системы в управлении организацией»**

В рабочую программу 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

---

\* Изменения, вносимые в РП – действия по изменению тематики и перечня лабораторных, практических работ, форм текущего и промежуточного контроля. В случае внесения изменений в РП в части количества часов, РП должна переутверждаться полностью. Лист изменений включается в структуру РП.

### Аннотация рабочей программы дисциплины

Коды циклов дисциплин, модулей, практик	Название циклов, разделов, дисциплин, модулей, практик	Краткое содержание (Цель, задачи, содержание разделов дисциплины, реализуемые компетенции, формы промежуточного контроля, формы отчетности)
Б1	Дисциплины (модули)	
Б1.В.	Часть, формируемая участниками образовательных отношений	
Б1.В.08	CRM–системы в управлении организацией	<p><b>Цель дисциплины:</b> - формирование целостного представления о концепции управления предприятием на основе CRM (Client Relationship Management), сосредоточенной на проблемах организации эффективных бизнес-процессов компании с помощью современных информационных технологий, ориентированных на удовлетворение потребности каждого клиента с соблюдением баланса между затратами и получаемой прибылью, а также применение CRM-систем для решения типовых практических задач.</p> <p><b>Задачи дисциплины:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• получить представление о концепции CRM;</li> <li>• научиться применять системы управления взаимодействием с клиентом (на примере системы Битрикс 24) для решения практических задач бизнеса;</li> <li>• освоить особенности использования современных программных решений в сфере CRM-систем для управления предприятием.</li> </ul> <p><b>В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:</b></p> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• современные концепции управления предприятием на основе ИТ, в том числе CRM ;</li> <li>• принципы и основные понятия CRM-концепции;</li> <li>• основные возможности современных CRM-систем, в том числе и применяемые для управления предприятием.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• создавать структуру предприятия в CRM-системах;</li> <li>• оперировать данными и календарным графиком при использовании CRM-решений;</li> <li>• воспроизводить бизнес-процессы и оперировать их характеристиками в CRM-системах;</li> <li>• производить операции с задачами и рабочими группами в CRM-системах.</li> </ul>

		<p><b><i>Владеть:</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками организации бизнес-процессов и их реинжиниринга с помощью CRM-средств;</li> <li>• навыками оперирования разнородными данными при практическом использовании современных CRM-систем.</li> </ul> <p><b>Содержание разделов дисциплины.</b>  Стратегия управления клиентскими отношениями. Интернет-технологии в корпоративном управлении. Применение CRM в различных сферах экономики. Маркетинг в стратегии CRM. Поддержка клиентов в стратегии CRM. Связь CRM и автоматизации продаж. Аналитические возможности CRM-систем. Персонализация массового обслуживания с помощью CRM. Место CRM в стратегии электронного бизнеса.</p> <p><b><i>Реализуемые компетенции:</i></b>  ПК-6.</p> <p><b><i>Формы отчетности</i></b>  Семестр 4 – экзамен</p>
--	--	--

## Пояснительная записка

1. **Рабочая программа** составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта по образовательной программе высшего образования – программе магистратуры по направлению подготовки 09.04.02 Информационные системы и технологии, утвержденного приказом Минобрнауки России № 917 от 19.09.2017 г.

2. **Цель дисциплины (модуля) «CRM–системы в управлении организацией»** – формирование целостного представления о концепции управления предприятием на основе CRM (Client Relationship Management), сосредоточенной на проблемах организации эффективных бизнес-процессов компании с помощью современных информационных технологий, ориентированных на удовлетворение потребности каждого клиента с соблюдением баланса между затратами и получаемой прибылью, а также применение CRM-систем для решения типовых практических задач.

### **Задачи дисциплины:**

- получить представление о концепции CRM;
- научиться применять системы управления взаимодействием с клиентом (на примере системы Битрикс 24) для решения практических задач бизнеса;
- освоить особенности использования современных программных решений в сфере CRM-систем для управления предприятием.

3. **Требования к уровню подготовки обучающегося** в рамках данной дисциплины.

Процесс изучения дисциплины (модуля) «CRM–системы в управлении организацией» направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО 09.04.02 Информационные системы и технологии (уровень магистратуры), представленных в таблице 1.

**Таблица 1 – Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины «CRM–системы в управлении организацией»**

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции
1.	ПК-6	Способен использовать эффективные средства взаимодействия в рамках профессиональных коммуникаций в научной деятельности

4. **Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) «CRM–системы в управлении организацией».**

Результаты формирования компетенций и обучения представлены в таблице 2.

**Таблица 2 – Планируемые результаты обучения**

№ п/п	Код компетенции	Компоненты компетенции, степень их реализации	Результаты обучения
-------	-----------------	---	---------------------

1.	ПК-6	Компоненты компетенции соотносятся с содержанием дисциплины и компетенция реализуется полностью	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• современные концепции управления предприятием на основе ИТ, в том числе CRM</li> <li>• принципы и основные понятия CRM-концепции;</li> <li>• основные возможности современных CRM-систем, в том числе и применяемые для управления предприятием.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• создавать структуру предприятия в CRM-системах;</li> <li>• оперировать данными и календарным графиком при использовании CRM-решений;</li> <li>• воспроизводить бизнес-процессы и оперировать их характеристиками в CRM-системах;</li> <li>• производить операции с задачами и рабочими группами в CRM-системах.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками организации бизнес-процессов и их реинжиниринга с помощью CRM-средств;</li> <li>• навыками оперирования разнородными данными при практическом использовании современных CRM-систем.</li> </ul>
----	------	---	--

### 5. Место дисциплины (модуля) «CRM–системы в управлении организацией» в структуре образовательной программы.

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1– Дисциплины (модули), и преподается в 4 семестре.

При изучении дисциплины «CRM–системы в управлении организацией» необходимы предметные знания по дисциплинам:

- Современные информационные технологии и стандарты;
- Технологии хранения данных;
- Моделирование бизнес-процессов;
- Менеджмент организации;
- Основы документооборота организации.

Дисциплина «CRM–системы в управлении организацией» является учебным курсом, предназначенным для специализации обучающегося в области практического применения современных ИТ-решений в деятельности компании/организации.

Результаты освоения дисциплины «CRM–системы в управлении организацией» используются в рамках образовательной программы в следующих дисциплинах:

- разных видах производственной практики;
- выпускная квалификационная работа.

## 6. Структура учебной дисциплины (модуля)

**Таблица 3 – Распределение учебного времени дисциплины**

**Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов**

Виды учебной нагрузки, часов	Распределение трудоемкости дисциплины по формам обучения		
	Очная		
	Номер семестра обучения		Всего Часов
	3	4	
Лекции	-	8	<b>8</b>
Практические занятия	-	16	<b>16</b>
Лабораторные работы	-	-	-
Самостоятельная работа	-	84	<b>84</b>
Подготовка и сдача экзамена	-	36	<b>36</b>
Всего часов по дисциплине	-	144	<b>144</b>

Формы промежуточного и текущего контроля

Экзамен	-	+	+
Зачет / зачет с оценкой	-	-	-
Курсовая работа (проект)	-	-	-
Количество РГЗ	-	-	-
Количество контрольных работ	-	1 (включает в себя 5 частей)	1 (включает в себя 5 частей)
Количество рефератов	-	-	-
Количество эссе	-	-	-

## 7. Содержание учебной дисциплины (модуля)

**Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины (модуля), виды работ**

№ п/п	Содержание разделов (модулей), тем дисциплины	Количество часов, выделяемых на виды учебной подготовки по формам обучения		
		Очная форма		
		Объем работы в часах		
		Лекции	Практ.	Самост.
1.	Стратегия управления клиентскими отношениями. Интернет-технологии в корпоративном управлении.	1	2	12
2.	Применение CRM в различных сферах экономики.	1	2	12
3.	Маркетинг в стратегии CRM.	1	2	10

№ п/п	Содержание разделов (модулей), тем дисциплины	Количество часов, выделяемых на виды учебной подготовки по формам обучения		
		Очная форма		
		Объем работы в часах		
		Лекции	Практ.	Самост.
4.	Поддержка клиентов в стратегии CRM.	1	2	10
5.	Связь CRM и автоматизации продаж.	1	2	10
6.	Аналитические возможности CRM-систем.	1	2	10
7.	Персонализация массового обслуживания с помощью CRM.	1	2	10
8.	Место CRM в стратегии электронного бизнеса.	1	2	10
	<b>Итого</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>84</b>

**Таблица 5 - Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины (модуля), и видов занятий с учетом форм контроля**

Перечень компетенций	Виды занятий								Формы контроля
	Л	ЛР	ПЗ	КР/КП	Р	К/Р	Э	СРС	
ПК-6	+	-	+	-/-	-	+	-	+	Тест, контрольная работа

Примечание: Л – лекции, ЛР – лабораторные работы, ПЗ – практические занятия, КР/КП – курсовая работа (проект), Р – реферат, К/Р – контрольная работа, Э – эссе, СРС – самостоятельная работа студентов.

**Таблица 6 - Перечень лабораторных работ**

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Количество часов	Наименование темы по табл. 4
	Не предусмотрены		

**Таблица 7 - Перечень практических работ**

№ п/п	Наименование практических работ	Количество часов	Наименование темы по табл. 4
1.	Стратегия управления клиентскими отношениями. Интернет-технологии в корпоративном управлении.	2	1
2.	Применение CRM в различных сферах экономики.	2	2
3.	Маркетинг в стратегии CRM.	2	3
4.	Поддержка клиентов в стратегии CRM.	2	4
5.	Связь CRM и автоматизации продаж.	2	5

6.	Аналитические возможности CRM-систем.	2	6
7.	Персонализация массового обслуживания с помощью CRM.	2	7
8.	Место CRM в стратегии электронного бизнеса.	2	8
<b>Итого часов</b>		<b>16</b>	

## 8. Перечень примерных тем курсовой работы (проекта)

Не предусмотрены.

## 9. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся приводится в Методических указаниях к самостоятельной работе по дисциплине «CRM–системы в управлении организацией».

## 10. Фонд оценочных средств (ФОС)

ФОС входит в состав образовательной программы в качестве самостоятельного документа.

## 11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

### **Основная:**

1. Черкашин, П. А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) / Черкашин П. А. - Москва : Национальный Открытый Университет "ИНТУИТ", 2016. (Архитектор информационных систем) - ISBN 978-5-94774-643-3. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785947746433.html>

2. 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.

### **Дополнительная:**

3. Payne A. Handbook of CRM: Achieving Excellence in Customer Management.2006

## 12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. <http://biblioclub.ru> – электронно-библиотечная система "Университетская библиотека онлайн".
2. <https://www.studentlibrary.ru/> - электронно-библиотечная система "Консультант студента".
3. <https://www.obrazstroy.ru/article/besplatnoe-rukovodstvo-po-rabote-s-bitriks24/> - учебное руководство по основам работы в CRM Битрикс 24.

4. <http://futurebanking.ru/post/1726> - «Задача CRM – держать высокую температуру в базах». Беседа с Дмитрием Кузякиным, начальником управления CRM и исследований ВТБ24
5. [http://crmonline.ru/phparticles/show\\_news\\_one.php?n\\_id=361](http://crmonline.ru/phparticles/show_news_one.php?n_id=361) – статья Решетников Р. Аналитический CRM. 2014

**13. Перечень информационных технологий и лицензионного программного обеспечения, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.**

Операционная система 'Windows 10', - лицензия: Win Pro 10 32-bit/64-bit All Lng PK Lic Online DwnLd NR; пакет офисного ПО 'Microsoft Office Pro 2007', - лицензия: Office Professional Plus 2007 License: 43364231; антивирусный пакет 'Kaspersky', - лицензия: номер лицензии: 0E26-201116-120400-323-2233; бесплатная онлайн-версия CRM Битрикс24.

**14. Таблица 8 - Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	Перечень оборудования и технических средств обучения
1.	Лекционные аудитории и аудитории для практических занятий.	Мультимедийный проектор BenQ SP890, переносной ноутбук Lenovo 4240-3EG, переносной экран для воспроизведения изображения, ПЭВМ Intel Core i5-3450 CPU 3.2 ГГц ОЗУ 8 Гб DDR3 с ЖК-монитором 19”.

**15. Таблица 9 – Технологическая карта дисциплины (промежуточная аттестация – экзамен)**

№ п/п	Контрольные точки	Зачетное количество баллов		График прохождения (недели сдачи)
		min	max	
<b>Текущий контроль</b>				
1	2	3	4	5
1.	Тест по теме № 1	3	5	2-я неделя
2.	Тест по теме № 2	3	5	4-я неделя
3.	Тест по теме № 3	3	5	6-я неделя
4.	Тест по теме № 4	3	5	8-я неделя
5.	Тест по теме № 5	3	5	9-я неделя
6.	Тест по теме № 6	3	5	10-я неделя
7.	Тест по теме № 7	3	5	11-я неделя
8.	Тест по теме № 8	3	5	12-я неделя
9.	Выполнение контрольной работы.	10	20	12-неделя
10.	Посещение занятий	10	20	Свыше 85% посещенных занятий – 20, от 84 до 75% - 15, от 74% до 51% - 10, менее 50% - 0
<b>Итого за работу в</b>		60	80	60 баллов и более –

	<b>семестре:</b>			допуск к экзамену
<b>Промежуточная аттестация – экзамен</b>				
	Экзамен	10	20	Экзаменационная сессия <i>Оценка «5» - 20 баллов; Оценка «4» - 15 баллов; Оценка «3» - 10 баллов.</i>
	<b>Итоговые баллы по дисциплине</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	69 и менее баллов – «неудовлетворительно»; 70-80 – «удовлетворительно»; 81-90 – «хорошо»; 91-100 – «отлично».

### **16. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий. Самостоятельная работа обучающегося предполагает работу с учебной и научной литературой. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях, изучения рекомендованной литературы, решения задач и выполнения практических работ.

При изучении дисциплины обучающиеся:

- изучают рекомендованную учебную и научно-практическую и литературу;
- выполняют задания, предусмотренные для самостоятельной работы.

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции, практические занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания к самостоятельной работе.

В учебном процессе, помимо чтения лекций и аудиторных занятий, используются активные и интерактивные формы (разбор конкретных ситуаций, выполнение практических работ, обсуждение отдельных разделов дисциплины, консультации). В сочетании с внеаудиторной работой это способствует формированию и развитию профессиональных навыков обучающихся.

Качество учебной работы обучающихся оценивается в соответствии с фондом оценочных средств и технологической картой дисциплины.

### **17. Обеспечение образования для инвалидов и лиц с ОВЗ**

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.