

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 09.09.2025 15:45:40  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

09.12.2025 г.  
протокол № 12  
И.о. зав. кафедрой Кольева Н.С.

**Утверждена**  
Советом по учебно-методическим  
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.  
протокол № 4

Председатель  Карх Д.А.



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Проектирование систем управления взаимоотношениями с клиентами
Направление подготовки	09.03.03 Прикладная информатика
Профиль	Инжиниринг предприятий и информационных систем
Форма обучения	очная
Год набора	2026
Разработана: Ст. преподаватель Панова М.В.	
Доцент, к.п.н. Кольева Н.С.	

Екатеринбург  
2025 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>8</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>9</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>14</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>14</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>15</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>16</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования- бакалавриат по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика(приказ Минобрнауки России от 19.09.2017 г. № 922)
---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины "Проектирование систем управления взаимоотношениями клиентами" является изучение современных информационных технологий и программных средств применяемых при решении задач профессиональной деятельности, моделирования и проектирования прикладных процессов, использования современных инструментов и методов информатизации в управлении организацией, проводить финансовые расчеты и анализ данных предметной области, оценивать проектные затраты и риски.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (поуч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Лабораторные		
Семестр 7						
Зачет	108	36	12	24	72	3

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
проектный	

<p>П К - 3 Способен проектировать ИС по видам обеспечения</p>	<p>ИД-1.ПК-3 Знать: Возможности (типовой) ИС Коммуникационное оборудование Сетевые протоколы Основы современных операционных систем Основы современных систем управления базами данных Устройство и функционирование современных ИС Системы классификации и кодирования информации, в том числе присвоение кодов документам и элементам справочников Основы бухгалтерского учета и отчетности организаций Основы налогового законодательства Российской Федерации Основы управленческого учета Основы финансового учета и бюджетирования Основы международных стандартов финансовой отчетности (МСФО) Основы управления торговлей, поставками и запасами Основы организации производства Основы управления взаимоотношениями с клиентами и заказчиками (CRM) Основы управления персоналом, включая вопросы оплаты труда Методология ведения документооборота в организациях Инструменты и методы определения финансовых и производственных показателей деятельности организаций Теория баз данных Системы хранения и анализа баз данных Инструменты и методы верификации архитектуры ИС Инструменты и методы проектирования архитектуры ИС Инструменты и методы модульного тестирования Инструменты и методы тестирования нефункциональных и функциональных характеристик ИС Инструменты и методы прототипирования пользовательского интерфейса Технологии подготовки и проведения презентаций Инструменты и методы проектирования и дизайна ИС Инструменты и методы проектирования архитектуры и дизайна ИС Инструменты и методы верификации архитектуры и дизайна ИС Инструменты и методы разработки пользовательской документации Основные принципы обучения Методики и типовые программы обучения пользователей, рекомендованные производителем ИС Основы системного администрирования Инструменты и методы интеграции ИС Инструменты и методы оптимизации ИС Инструменты и методы оценки качества и эффективности ИС Основы администрирования СУБД Рынок поставщиков товаров и услуг для создания (модификации) и ввода ИС в эксплуатацию Критерии выбора поставщиков Регламенты выбора поставщиков Методы управления несоответствующей продукцией Системы контроля версий и поддержки конфигурационного управления Архитектура, устройство и функционирование вычислительных систем Современные стандарты информационного взаимодействия систем</p>
	<p>ИД-2.ПК-3 Уметь: Проектировать архитектуру ИС Проверять (верифицировать) архитектуру ИС Проектировать архитектуру и дизайн ИС Проверять (верифицировать) архитектуру и дизайн ИС Работать с записями по качеству (в том числе с корректирующими действиями, предупреждающими действиями, запросами на исправление несоответствий) Разрабатывать пользовательскую документацию Устанавливать программное обеспечение Разрабатывать курсы обучения Разрабатывать технологии обмена данными Выполнять параметрическую настройку ИС Разрабатывать документацию</p>

<p>П К - 3 Способен проектировать ИС по видам обеспечения</p>	<p>ИД-3.ПК-3 Иметь практический опыт: разработки архитектурной спецификации ИС; согласования архитектурной спецификации ИС с заинтересованными сторонами; разработки прототипа ИС в соответствии с требованиями; тестирования прототипа ИС на проверку корректности архитектурных решений; анализа результатов тестов; принятия решения о пригодности архитектуры; согласования пользовательского интерфейса с заказчиком; разработки структуры программного кода ИС; верификации структуры программного кода ИС относительно архитектуры ИС и требований заказчика к ИС; устранения обнаруженных несоответствий; анализа зафиксированных в системе учета дефектов и несоответствий в архитектуре и дизайне ИС; установления причин возникновения дефектов и несоответствий; устранения дефектов и несоответствий; проверки результатов исправления дефектов и несоответствий в коде ИС и документации к ИС; фиксирования в системе учета факта внесения исправлений в код и документацию к ИС; разработки руководства администратора ИС; разработки руководства пользователя ИС; разработки руководства программиста ИС; разработки и выбор программ обучения пользователей ИС; проведения обучения пользователей ИС сложным программам обучения; осуществления выходного тестирования пользователей ИС; сбора замечаний и пожеланий пользователей для развития ИС; настройки ИС для оптимального решения задач заказчика; параметрической настройки ИС; экспертной оценки предложенных решений по реализации интерфейсов и форматов обмена данными; проведения технических советов по оценке предложенных решений по реализации интерфейсов и форматов обмена данными; выдачи экспертных заключений по предложенным решениям по реализации интерфейсов и форматов обмена данными;</p>
-------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>П К - 3 Способен проектировать ИС по видам обеспечения</p>	<p>ИД-4.ПК-3 Иметь практический опыт: предложения вариантов реализации интерфейсов и форматов обмена данными на основе накопленного опыта; разработки технологии обмена данными между ИС и существующими системами; количественного определения существующих параметров работы ИС; определения новых целевых показателей работы ИС; определения параметров, которые должны быть улучшены; осуществления оптимизации ИС для достижения новых целевых показателей; проверки фактического внесения изменений в ИС; изменения статуса проверенных запросов на изменение в системе учета; определения потребности приобретения товаров или услуг для создания (модификации) и ввода ИС в эксплуатацию; принятия решения "производить или покупать"; разработки описаний ИТ-продуктов или услуг для поставщиков; отбора поставщиков по установленным критериям на основании собранных предложений; контроля уровня качества поставленной продукции или услуг; управления несоответствующей продукцией; подтверждения (валидации) закупленной ИТ-продукции или услуг; определения версий программных базовых элементов конфигурации ИС, входящих в сборку; обеспечения сборки программных базовых элементов конфигурации ИС в соответствии с планом; верификации результатов сборки программных базовых элементов конфигурации ИС; подготовки технической информации для договоров на выполняемые работы; согласования договоров на выполняемые работы внутри организации; согласования договоров на выполняемые работы с контрагентами; организации подписания договоров на выполняемые работы; проведения переговоров об изменении условий договоров на выполняемые работы; подготовки дополнительных соглашений к договорам на выполняемые работы; согласования дополнительных соглашений к договорам на выполняемые работы внутри организации; согласования дополнительных соглашений к договорам на выполняемые работы с контрагентами; организации подписания дополнительных соглашений к договорам на выполняемые работы; подготовки технической информации для договоров сопровождения ИС; согласования договоров сопровождения ИС внутри организации; согласования договоров сопровождения ИС с контрагентами; организации подписания договоров сопровождения ИС</p>
<p>организационно-управленческий</p>	

<p>ПК-7 Способность управлять работами по созданию и сопровождению ИС</p>	<p>ИД-1.ПК-7 Знать: Управление содержанием проекта: документирование требований, анализ продукта, моделируемые совещания; Управление коммуникациями в проекте: базовые навыки управления (в том числе проведение презентаций, проведение переговоров, публичные выступления); Отчетность по проекту: подготовка отчетов об исполнении; Виды отчетности в проектах; Основы управления изменениями (в проектах); Диаграмма Ганта, метод "набегающей волны", типы зависимостей между работами; Оценка (прогнозирование) бюджетов и графиков: метод аналогов, экспертные оценки; Управление договорными отношениями, в том числе управление претензиями; Основы делопроизводства; Основы менеджмента проектов; Основы управления качеством; Инструменты и методы проведения аудитов качества; Инструменты и методы верификации процессов создания (модификации) и ввода ИС в эксплуатацию; Методы организации обучения; Методы формирования команды; Групповая динамика команд; Методы управления конфликтами; Методы оценки эффективности работы персонала</p>
	<p>ИД-2.ПК-7 Уметь: Разрабатывать регламентные документы; Разрабатывать метрики (количественные показатели) работы ИС; Работать с записями по качеству (в том числе с корректирующими действиями, предупреждающими действиями, запросами на исправление несоответствий); Верифицировать процессы создания (модификации) и ввода ИС в эксплуатацию; Управлять персоналом</p>
	<p>ИД-3.ПК-7 Иметь практический опыт: разработки регламентов управления изменениями; согласования и утверждение регламентов управления изменениями обеспечения наличия графика платежей по договорам за выполненные работы; контроля фактически выполненных работ и связанных с ними платежей; инициирования запросов на изменения (в том числе запросов на корректирующие действия, на предупреждающие действия, на исправление несоответствий); планирование и проведение аудитов качества; анализа исполнения процессов по результатам аудитов "Инициирование запросов на изменения (в том числе запросов на корректирующие действия, на предупреждающие действия, на исправление несоответствий) на основе анализа исполнения процессов"; подтверждения уровня качества исполнения процессов; подтверждения уровня качества внесенных изменений; инициирования запросов на изменения (в том числе запросов на корректирующие действия, на предупреждающие действия, на исправление несоответствий) на основе анализа исполнения процессов; осуществления аудита выполненных договоров; проведения переговоров об урегулировании проблем; получения подтверждения исполнения обязательств по договору на выполняемые работы; организации подписания актов о выполненных работах по договорам на выполняемые работы; наставничества и коучинга, включая организацию обучения персонала; формирования команды; определения принципов и правил взаимодействия персонала в команде; урегулирования конфликтов; проведения мероприятий по нематериальной мотивации персонала; оценки работы персонала; оценки эффективности мероприятий по развитию персонала; инициированию изменений в планах управления персоналом</p>

<p>П К - 9 Способность взаимодействовать с заказчиком по вопросам создания, модификации и сопровождению ИС</p>	<p>ИД-1.ПК-9 Знать: Правила деловой переписки; Инструменты и методы коммуникаций; Каналы коммуникаций; Модели коммуникаций; Инструменты и методы управления заинтересованными сторонами; Инструменты и методы коммуникаций в проектах; Каналы коммуникаций в проектах; Модели коммуникаций в проектах; Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основы конфликтологии; Культура речи; Иностранный язык (чтение и понимание технической литературы); Юридические основы взаимоотношений между контрагентами; Методы разрешения конфликтов; Основы управления рисками; Инструменты и методы согласования документации</p>
	<p>ИД-2.ПК-9 Уметь: Проводить переговоры; Проводить презентации; Подготавливать протоколы мероприятий; Разрабатывать документы; Оценивать объемы и сроки выполнения работ; Составлять отчетность; Осуществлять коммуникации; Подготавливать первичные документы; Производить рабочее и формальное согласование документации</p>
	<p>ИД-3.ПК-9 Иметь практический опыт разработки плана управления коммуникациями в проекте; разработки стратегии управления заинтересованными сторонами в проекте; анализа заинтересованных сторон проекта; составления реестра заинтересованных сторон проекта; извещения заинтересованных сторон о ходе выполнения работ по проекту: подготовки и рассылки отчетов о ходе выполнения работ по проекту; представления результатов выполнения работ по проекту заинтересованным сторонам; получения обратной связи по результатам выполненных работ по проекту от заинтересованных сторон; мониторинга рисков, связанных с выполнением договоров; решения спорных вопросов по договорам на выполняемые работы; приема запросов заказчика по различным каналам связи; регистрации запросов заказчика в учетной системе; разработки предложений по совершенствованию регламентов организации в части механизмов регистрации запросов заказчика; информирования заказчика о принятии запроса или об отказе в принятии запроса; планирования работы по запросу; согласования с заказчиком плана работ по запросу; организации подписания актов выполненных работ; организации выставления счета за выполненные работы; контроля получения оплаты по выставленным счетам; присвоения запросу статуса "выполнен" в учетной системе; разработки предложений по совершенствованию регламентов организации в части механизмов закрытия запросов заказчика; разработки регламентов управления документацией; согласования и утверждение регламентов управления документацией; рабочего согласования документации по выполняемым работам; формальных согласований документации по выполняемым работам; выявления перечня заинтересованных лиц, которые должны утвердить документ; определения форматов и каналов взаимодействия по утверждению документов; организации утверждения договоров выявленными заинтересованными лицами; выявления перечня заинтересованных лиц, которые должны получить документацию; определения актуальных версий документации для распространения; оповещения заинтересованных лиц о выпуске новых и обновлении существующих документов; предотвращения распространения устаревшей документации</p>

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 7		10					
Тема 1.	Концепция управления отношениями	18	4	4		10	
Тема 2.	Функциональность информационных систем управления	26	4	6		16	
Тема 3.	Внедрение и настройка CRM-систем (ПК-3,	24	4	6		14	
Тема 4.	Аналитические методы и инструменты в управлении	18		4		14	
Тема 5.	Информационные технологии в рекламной деятельности (ПК-3,	22		4		18	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочно	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1-2	Практическая работа (приложение 4)	Практическая работа состоит из фиксированного количества заданий. В каждом задании необходимо составить алгоритм решения и выполнить решение предложенной задачи в необходимом программном обеспечении.	10 баллов
Тема 3-4	Практическая работа (приложение 4)	Практическая работа состоит из фиксированного количества заданий. В каждом задании необходимо составить алгоритм решения и выполнить решение предложенной задачи в необходимом программном обеспечении.	10 баллов
Тема 5	Практическая работа (приложение 4)	Практическая работа состоит из фиксированного количества заданий. В каждом задании необходимо составить алгоритм решения и выполнить решение предложенной задачи в необходимом программном обеспечении.	10 баллов
Промежуточная аттестация (Приложение 5)			
7 семестр (3а)	Билет для зачета (приложение 4)	Защита одного из 2-х теоретических вопросов из билета и 1-ого практического в очной форме.	100 баллов

## ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответаи т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Концепция управления отношениями с клиентами(ПК-3, ПК-7, ПК-9)  Современные CRM системы. Причины возникновения CRM-систем. Функции CRM-систем. РынокCRM-систем. Методология и процессы управления взаимоотношениями с клиентами. Управлениециклом Lead-to-cash (от поиска клиента до получения оплаты за услугу). Прогнозирование продаж исоздание воронки продаж. Управление работой с клиентами.</p>
<p>Тема 2. Функциональность информационных систем управления взаимоотношениями с клиентами(ПК-3, ПК-7, ПК-9)  Оперативные CRM-системы. Аналитические CRM-системы. Коллаборационные CRM-системы.Стратегические CRMCRM стратегический. E-CRME-CRM. Маркетинг взаимоотношений спартнерами.</p>
<p>Тема 3. Внедрение и настройка CRM-систем (ПК-3, ПК-7, ПК-9)  Технология реализации CRM систем. Подготовка к внедрению. Показатели эффективностивнедрения CRM-системы. Вопрос внедрения. Ошибки при внедрении. Общие рекомендации повнедрению.</p>

### 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 2. Функциональность информационных систем управления взаимоотношениями с клиентами(ПК-3, ПК-7, ПК-9)  Сравнительный анализ CRM-систем. Особенности управления взаимоотношениями с клиентами.Функции CRM-систем (по определению Бартона Голденберга, президента компании ISM Inc).</p>
<p>Тема 3. Внедрение и настройка CRM-систем (ПК-3, ПК-7, ПК-9)  Разработка и уточнение стратегии предприятия. Кадрирование стратегии. Сбор и обработка данныхпрактической работы. Анализ результатов, выводы.</p>
<p>Тема 4. Аналитические методы и инструменты в управлении взаимоотношениями с клиентами (ПК-3, ПК-7, ПК-9)  Аналитические системы исследования клиентской базы. Непрерывный цикл CI/CRM. Интеграцияпоказателя рентабельности клиентов. Измерение потребительской ценности по показателюстоимости клиента для компании. Вычисление CLV. Системы CI/CRM, акционерная стоимость ипроцессно-ориентированное управление.</p>
<p>Тема 5. Информационные технологии в рекламной деятельности (ПК-3, ПК-7, ПК-9)  Использование информационных технологий в рекламе. Программное обеспечение в рекламнойдеятельности. Аппаратное обеспечение рекламного агентства.</p>

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 2. Функциональность информационных систем управления взаимоотношениями с клиентами(ПК-3, ПК-7, ПК-9) Изучение основной и дополнительной литературы по теме, интернет-источников. Разборлабораторных работ. Выполнение практической работы.
Тема 3. Внедрение и настройка CRM-систем (ПК-3, ПК-7, ПК-9) Изучение основной и дополнительной литературы по теме, интернет-источников. Разборлабораторных работ. Выполнение практической работы.
Тема 4. Аналитические методы и инструменты в управлении взаимоотношениями с клиентами (ПК-3, ПК-7, ПК-9) Изучение основной и дополнительной литературы по теме, интернет-источников. Разборлабораторных работ. Выполнение практической работы.
Тема 5. Информационные технологии в рекламной деятельности (ПК-3, ПК-7, ПК-9) Изучение основной и дополнительной литературы по теме, интернет-источников. Разборлабораторных работ. Выполнение практической работы.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1.

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
Не предусмотрено.

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
Материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Не предусмотрено.

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
Не предусмотрено.

## 8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

### *По заявлению студента*

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

2. Лычкина Н. Н., Фель А. В., Морозова Ю. А., Корепин В. Н. Информационные системы управления производственной компанией [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 249 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/536367>

3. Карпова С. В., Бугакова Н. П., Константиныди Х. А., Никитас Д. В., Поляков В. А., Рожков И. В., Жильцова О. Н. Информационные технологии в маркетинге [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 367 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/535941>

4. Гаврилов Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 372 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/535911>

### **Дополнительная литература:**

2. Рыжикова Т.Н. Аналитический маркетинг: что должен знать маркетинговый аналитик [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 288 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1853098>

3. Илюхина С. В., Кортенко Л. В., Сазанова Л. А., Бутко Г. П., Илюхин А. А. Проектирование систем управления взаимоотношениями с клиентами [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Екатеринбург: УрГЭУ, 2022. - 215 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/resource/limit/ump/22/p494918.pdf>

4. Гаврилов Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе [Электронный ресурс]: Учебник для бакалавров. - Москва: Юрайт, 2019. - 372 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/425884>

5. Кобелев О.А., Пирогов С.В. Электронная коммерция [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 682 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1093667>

6. Егоров Ю.Н. Управление маркетингом [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 238 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1073056>

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии - Без ограничения срока.

Microsoft Office 2016. Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии - Без ограничения срока.

### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

**Кобелев, О. А. Электронная коммерция [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Коммерция (торговое дело)" и "Маркетинг" / О. А. Кобелев ; под ред. С. В. Пирогова. - 4-е изд. - Москва : Дашков и К°, 2017. - 684 с.**

<https://new.znanium.com/catalog/product/340852>

**Егоров, Ю.Н. Управление маркетингом [Электронный ресурс] : Учебник : ВО - Бакалавриат / Московский региональный социально-экономический институт. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 238 с.**

<http://new.znanium.com/go.php?id=1073056>

**Рыжикова, Т.Н. Аналитический маркетинг: что должен знать маркетинговый аналитик [Электронный ресурс] : Учебное пособие : ВО - Бакалавриат / Московский государственный технический университет им. Н.Э. Баумана. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 288 с.**

<http://new.znanium.com/go.php?id=1069144>

**Григорьев, М. Н. Маркетинг [Электронный ресурс] : учебник для прикладного бакалавриата : для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям / М. Н. Григорьев. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2019. - 559 с.**

<https://www.biblio-online.ru/bcode/431782>

**Гаврилов, Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров : для студентов вузов, обучающихся по направлению "100700 - Торговое дело" / Л. П. Гаврилов. - Москва : Юрайт, 2019. - 372 с.**

<https://www.biblio-online.ru/bcode/425884>

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

### 7.3.1. Проектирование систем управления взаимоотношениями с клиентами

#### К зачёту

1. Определение понятия управление взаимоотношениями с клиентами.
2. Основы управления взаимоотношениями с клиентами.
3. Источники эффективности технологии управления взаимоотношениями с клиентами.
4. История развития управленческих технологий управления взаимоотношениями с клиентами.
5. Взаимосвязь управления взаимоотношениями с клиентами и управления взаимоотношениями с партнерами.
6. Влияние технологии управления взаимоотношениями с клиентами на различные подразделения компании.
7. Дайте определение и характеристику терминам «Информация», «Информационные ресурсы» и «Мировые информационные ресурсы».
8. Охарактеризуйте понятия «Информационный потенциал общества», «Информационное общество» и «Экономическая мощь государства».
9. Охарактеризуйте понятия «Информационная культура» и «Национальные информационные ресурсы».
10. Понятие информационного бизнеса. Появление и развитие информационного рынка в России.
11. Виды услуг на информационном рынке.
12. Группы пользователей информационного рынка.
13. Группы информационных служб на информационном рынке.
14. Области и сектора современного информационного рынка.
15. Технологии интернет-бизнеса.
16. Секторы интернет-бизнеса.
17. Функции электронных технологий в предпринимательстве.
18. Области электронной коммерции.
19. Формы электронной торговли.
20. Каналы распределения и их функции.
21. Интернет как новый канал распределения.
22. Посредники на рынке электронной коммерции.
23. Осознание возможностей в интернет-бизнесе.
24. Базы данных как информационный ресурс.
25. Различия между OLTP и OLAP системами.

### 7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету

#### Практические задания к зачёту

Количество баллов, полученных за практическое задание, рассчитывается как (Сложность задания) / 50.

Задания (ПК-3, ПК-7, ПК-9):

#### Задача 1.

Платная поликлиника - многопрофильное лечебное учреждение для оказания медицинской помощи. Все больные проходят обязательную регистрацию, при которой сотрудником регистратуры в базу данных заносятся стандартные анкетные данные. Больные имеют возможность попасть на приём к врачу или сдать анализы в лаборатории. Приём у врача производится по предварительной записи. Руководство сети желает предоставлять различные возможности: запись через интернет, call-центр либо лично через регистратуру. Перед проведением приёма пациент получает талон посещения на оплату и маршрутный лист в регистратуре, после чего оплачивает медицинские услуги в кассе. Все рекомендации и изменения, связанные со здоровьем пациента должны фиксироваться врачом. Для определенных категорий граждан (пенсионеры, инвалиды и т.д.) должны быть предусмотрены специальные программы лояльности. У компании имеются проблемы:

- У клиентов имеются сложности с записью на прием
- Малая автоматизация составления отчетов
- Отсутствие автоматической рассылки для информирования клиента
- Отсутствие программы лояльности
- Отсутствует удобная возможность для пациента отказаться от приема (телефонная линия часто занята)
- Отсутствует возможность при занятости нужного врача, поставить пациента в очередь, а затем, в случае наличия талона, послать пользователю онлайн-оповещение (на почтовый ящик)
- Отсутствует возможность дистанционного доступа пациента к своей истории болезней и рекомендациям.

Сформировать требования к CRM-системе сети поликлиник в рамках поддержки процессов обслуживания клиентов и автоматизации составления отчетов.

#### Задача 2.

Интернет-магазин продает одежду через Интернет. Работа Интернет-магазина организована следующим образом: на Интернет-сайте представлены некоторые товары. Каждый из них имеет наименование, цену и единицу измерения (штуки). Клиенту предлагается зарегистрироваться на сайте и выбрать нужные ему товар и размер. Клиент может выбрать несколько товаров и после примерки выбрать для него подходящие. Существует курьерская доставка в магазин или непосредственно на дом клиенту. Если товар клиенту не подошел, то оформляется возврат. Провести моделирование бизнес-процесса обслуживания клиента, используя возможности CRM-решения с учетом следующих требований к процессу:

- отслеживать в расширенной воронке продаж такие опциональные этапы как: качественные посетители (выполняющие некоторые действия), добавление товара в корзину, посещение корзины, скачивание прайслиста и другие заданные события;
- видеть поведение каждого клиента, его внутренние и внешние поисковые запросы, просмотренные товары, точки и источники входа на сайт, время, проведенное на сайте и количество просмотренных страниц.

#### Задача 3

Розничная сеть магазинов столкнулась с проблемой разрозненных данных о клиентах в разных филиалах. Необходимо разработать CRM-систему, которая позволит:

- \* Синхронизировать клиентскую базу между всеми магазинами
- \* Отслеживать историю покупок каждого клиента
- \* Автоматизировать программу лояльности
- \* Создавать персонализированные предложения на основе покупательских предпочтений

#### **Задача 4**

IT-компания испытывает сложности с управлением проектами и коммуникацией с клиентами. Требуется CRM-система для:

- \* Ведения базы клиентов и истории взаимодействия
- \* Планирования и отслеживания проектов
- \* Автоматического формирования коммерческих предложений
- \* Контроля сроков выполнения задач
- \* Аналитики эффективности работы с клиентами

#### **Задача 5**

Туристическое агентство нуждается в оптимизации процесса бронирования туров. CRM должна обеспечивать:

- \* Хранение информации о клиентах и их предпочтениях
- \* Автоматизацию процесса бронирования
- \* Интеграцию с системами авиакомпаний и отелей
- \* Формирование отчетов по продажам
- \* Напоминания клиентам о предстоящих поездках

#### **Задача 6**

Производственная компания хочет улучшить работу с поставщиками и заказчиками. Задачи CRM:

- \* Управление заказами и складскими запасами
- \* Отслеживание статусов поставок
- \* Контроль платежей
- \* Формирование коммерческих предложений
- \* Аналитика по эффективности работы с партнерами

#### **Задача 7**

Образовательный центр нуждается в системе для управления обучением. CRM должна:

- \* Вести базу учеников и их успеваемость
- \* Планировать расписание занятий
- \* Отслеживать оплату обучения
- \* Формировать отчеты по эффективности обучения
- \* Напоминать о предстоящих занятиях

#### **Задача 8**

Медицинская клиника требует автоматизации работы с пациентами. CRM должна обеспечивать:

- \* Ведение медицинской карты каждого пациента
- \* Запись на прием к врачам
- \* Напоминания о визитах и назначениях
- \* Формирование отчетов по работе врачей
- \* Аналитику эффективности лечения

#### **Задача 9**

Строительная компания нуждается в системе для управления проектами. Задачи CRM:

- \* Планирование и контроль строительных проектов
- \* Управление бюджетом и ресурсами
- \* Отслеживание сроков выполнения работ
- \* Взаимодействие с заказчиками и подрядчиками
- \* Формирование отчетности по проектам

### **Задача 10**

Задача по анализу требований: Компания хочет внедрить CRM-систему. Выберите правильный ответ:

- а) Первым шагом нужно сразу начать разработку интерфейса
- б) Необходимо провести анализ бизнес-процессов и требований
- в) Следует сразу внедрить систему без подготовки
- г) Нужно сразу обучить персонал работе с системой

### **Задача 11**

Задача по функционалу : При выборе CRM-системы для розничного магазина важно:

- а) Наличие только базы клиентов
- б) Возможность отслеживания истории покупок
- в) Интеграция с социальными сетями
- г) Все вышеперечисленное

### **Задача 12**

Задача по интеграции : Компания хочет интегрировать CRM с другими системами. Что важно учесть?

- а) Возможность автоматического обмена данными
- б) Только внешний вид интерфейса
- в) Количество кнопок на главной странице
- г) Цвет оформления системы

### **Задача 13**

Задача по обучению : При внедрении CRM-системы:

- а) Достаточно дать сотрудникам инструкцию
- б) Нужно провести комплексное обучение
- в) Можно не обучать персонал
- г) Достаточно показать интерфейс

### **Задача 14**

Задача по поддержке : После внедрения CRM-системы необходимо:

- а) Забыть о системе
- б) Обеспечить техническую поддержку
- в) Сразу начать новую разработку
- г) Уволить IT-специалистов

### **Задача 15**

Задача по аналитике : CRM-система должна предоставлять:

- а) Только список клиентов
- б) Только отчеты о продажах
- в) Полную аналитику и прогнозы
- г) Только календарь встреч

### **Задача 16**

Задача по безопасности : При разработке CRM важно:

- а) Сделать систему максимально открытой
- б) Обеспечить защиту данных
- в) Не заботиться о безопасности
- г) Сделать простой пароль для всех

### **Задача 17**

Задача по масштабируемости: Хорошая CRM-система должна:

- а) Быть статичной и неизменной
- б) Иметь возможность расширения функционала
- в) Работать только на одном устройстве
- г) Не иметь обновлений