

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Юров Сергей Серафимович Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: ректор

Дата подписания: 21.04.2026 17:34:20

Уникальный программный ключ:

3cba11a39f7f7fad578ee5ed1f72a427b45709d10da52f2f114bf9bf44b8f14

**“ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И ДИЗАЙНА”**

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕСОМ



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

 С.С. Юров

«26» февраля 2026 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.В.ДЭ.01.01 CRM И УПРАВЛЕНИЕ КЛИЕНТСКИМИ ОТНОШЕНИЯМИ (элективная дисциплина)

**Для направления подготовки:**

38.03.01 Экономика

(уровень бакалавриата)

**Типы задач профессиональной деятельности:**

Организационно-управленческий

**Направленность (профиль):**

«Экономика в креативных индустриях»

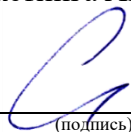
**Формы обучения:**

очная

Москва – 2026

Разработчик (и): Матюшкин Вадим Сергеевич, кандидат психологических наук,  
доцент кафедры менеджмента и маркетинга АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна».

«22» февраля 2026 г.



(подпись)

/В.С. Матюшкин /

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО 38.03.01  
Экономика (уровень бакалавриата), утв. Приказом Министерства образования и науки РФ  
№ 954 от 12.08.2020 г.

СОГЛАСОВАНО:

Декан ФУБ



(подпись)

/Н.Е. Козырева /

Заведующий кафедрой  
разработчика РПД



(подпись)

/ Е.С. Мальцева /

Протокол заседания кафедры № 06 от «22» февраля 2026 г.

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель:** комплексное изучение информационных технологий и систем, обеспечивающих реализацию концепций и базовых подходов управления взаимоотношениями с клиентами и поддержку принятия решений в реализации маркетинговой деятельности.

**Задачи:**

- изучение теоретического материала, основное содержание которого включает рассмотрение процесса управления взаимоотношениями с клиентами как стратегии организации, роль и место информационных ресурсов и систем в экономической деятельности, тенденции и особенности CRM-систем и решений в реализации маркетинговой деятельности.
- освоение практической части курса в форме компьютерных практикумов, назначением которых является обучение студентов навыкам работы с информационными системами класса CRM.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

### 2.1. Место дисциплины в учебном плане:

**Блок:** Блок 1. Дисциплины (модули).

**Часть:** Часть, формируемая участниками образовательных отношений, элективные дисциплины

**Осваивается:** 5 семестр.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**ПК-3** - Способен применять маркетинговые, digital- и правовые инструменты при разработке и продвижении креативных продуктов и брендов

## 4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМСЯ

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-3 - Способен применять маркетинговые, digital- и правовые инструменты при разработке и продвижении креативных продуктов и брендов	ПК-3.2 Использует digital-инструменты и CRM-системы	<b>Знает:</b> функциональные возможности современных digital-инструментов и принципы работы CRM-систем для автоматизации маркетинга и управления взаимоотношениями с клиентами. <b>Умеет:</b> использовать digital-инструменты и CRM-системы для настройки рекламных кампаний, сбора данных и эффективного взаимодействия с потребительской базой. <b>Владеет:</b> практическими навыками работы с digital-инструментами и CRM-системами, обеспечивающими интеграцию цифровых решений в бизнес-процессы и повышение лояльности клиентов.

## 5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО СЕМЕСТРАМ

Общая трудоемкость дисциплины «CRM и управление клиентскими отношениями» для студентов всех форм обучения, реализуемых в АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна» по направлению подготовки 38.03.01 Экономика составляет: 3 зачетные единицы (108 часов).

Вид учебной работы	Всего число часов и (или) зачетных единиц
	Очная
<b>Аудиторные занятия</b>	54
<i>в том числе:</i>	
Лекции	18
Практические занятия	36
Лабораторные работы	-
<b>Самостоятельная работа</b>	54
<i>в том числе:</i>	
часы на выполнение КР / КП	-
<b>Промежуточная аттестация:</b>	
Вид	Зачет – 5 семестр
Трудоемкость (час.)	-
<b>Общая трудоемкость з.е. / часов</b>	3 з.е. / 108 час.

## 6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Темы дисциплины		Количество часов (по формам обучения)			
№	Наименование	Очная			
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самост. работа (в т.ч. КР / КП)
1	Введение в CRM	3	6	-	9
2	Основные функции CRM	3	6	-	9
3	Воронка продаж. Сегментация. Базы данных	3	6	-	9
4	Оmnikanальный маркетинг. CRM soft	3	6	-	9
5	CRM: история, ключевые элементы, процессы	3	6	-	9
6	Основы успешного бизнеса. CLTV	3	6	-	9
Итого (часов)		18	36	-	54
<b>Форма контроля:</b>		зачет			-
<b>Всего по дисциплине:</b>		108 / 3 з.е.			

### СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

### ***Тема 1. Введение в CRM.***

Определение CRM – маркетинга. Типовой бизнес-процесс в CRM. Понятия BIL, BIT. Основные слагаемые построения успешных взаимоотношений с Клиентами. Использование CRM на примере реальных кейсов из различных дисциплин. Влияние CRM на бизнес результаты в компаниях.

### ***Тема 2. Основные функции CRM.***

Когда целесообразно вводить CRM систему? Основные функции CRM. Обзор данных, собираемых в рамках CRM и примеры их использования. Инструменты CRM: их роль при реализации крупных коллаборационных проектов и в условиях малого бизнеса.

### ***Тема 3. Воронка продаж. Сегментация. Базы данных.***

CRM и CDP системы. Воронка продаж. Ключевые показатели. Response Rate (отклик). Основные факторы, влияющие на отклик. Prospects Lead Management, как разновидность CRM-программы. Сегментация Клиентов, технология многомерной кластеризации. Разбор общей схемы CRM платформы. Возможности CRM систем. Примеры использования данных CRM различными отделами компаний (маркетинг, продажи, клиентский сервис). Основные преимущества CRM.

### ***Тема 4. Омниканальный маркетинг. CRM soft.***

CRM и CDP системы. Омниканальный подход. Составляющие комплексной омниканальной CRM программы. Использование CRM в автоиндустрии. Лидогенерация и ее этапы. Чек-лист по выбору CRM системы. Типы CRM систем, их характеристики и рекомендации по применению. Обзор сервисов CRM.

### ***Тема 5. CRM: история, ключевые элементы, процессы.***

Первая промышленная революция, изобретение конвейера. Время оптимизаций: развитие MRP (Materials Requirements Planning) и ERP (Enterprise Resource Planning) систем. Век Клиента: возникновение CRM систем. Маркетинг 1.0, 2.0, 3.0 и 4.0: ключевые характеристики. Этапы эволюции CRM. Ключевые процессы в рамках CRM. Уровни CRM: стратегический, тактический, операционный и уровень «рутины». Ключевые элементы в процессе внедрения CRM. Пример внедрения CRM системы в организации на кейсе компании по недвижимости. Особенности CRM-программ для различных отраслей на примере телекоммуникационного и банковского сектора.

### ***Тема 6. Основы успешного бизнеса. CLTV.***

Составляющие успешного бизнеса. Потребительская ценность. Основные этапы процесса создания ценности. Портрет «идеального клиента» CLTV и ценностное предложение. Составляющие маркетинговой системы, роль в ней CRM. Практическое задание.

## **7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ**

Курсовая работа не предусмотрена

**8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:** Приложение 1.

**9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

### **9.1. Рекомендуемая литература:**

1. Вылегжанина А. О. CRM-системы: учебное пособие - Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2016.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=450112](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=450112)
2. Скворцова Н. А. Маркетинговая деятельность предприятия, как современная сфера бизнеса: учебное пособие - Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2015.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=363029](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=363029)
3. Курбесов А. В. Корпоративные информационные системы: учебное пособие - Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2018.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=567042](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=567042)
4. Кобелев О. А. Электронная коммерция: учебное пособие - Москва: Дашков и К°, 2018.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=496127](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=496127)
5. Никитаева А. Ю., Чернова О. А., Федосова М. Н. Корпоративные информационные системы: учебное пособие - Ростов-на-Дону|Таганрог: Южный федеральный университет, 2017.  
Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=493253](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=493253)

### **9.2. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения.**

При осуществлении образовательного процесса по данной учебной дисциплине предполагается использование:

**Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Windows 10 Pro Professional (Договор: Tr000391618, Лицензия: V8732726);
2. Microsoft Office Professional Plus 2019 (Договор: Tr000391618, Лицензия: V8732726);
3. Браузер Google Chrome;
4. Браузер Yandex;
5. Adobe Reader - программа для просмотра, печати и комментирования документов в формате PDF

### **9.3. Перечень современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. <https://biblioclub.ru/> - университетская библиотечная система online Библиоклуб.ру
2. <http://window.edu.ru/> - единое окно доступа к образовательным ресурсам
3. <https://uisrussia.msu.ru/> - базы данных и аналитических публикаций университетской информационной системы Россия
4. <https://www.elibrary.ru/> - электронно-библиотечная система eLIBRARY.RU, крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций
5. <http://www.consultant.ru/> - справочная правовая система КонсультантПлюс
6. <https://gufo.me/> - справочная база энциклопедий и словарей Gufo.me
7. <https://slovaronline.com> - поисковая система по всем доступным словарям и энциклопедиям

8. <https://www.tandfonline.com/> - коллекция журналов Taylor&Francis Group включает в себя около двух тысяч журналов и более 4,5 млн. статей по различным областям знаний
9. <http://www.marketch.ru/> - «Записки маркетолога» форум маркетинговых специалистов
10. <https://alexanderkondratovich.com/> - образовательный ресурс «Школа переговоров»
11. <https://psyera.ru/zhestkiy-stil-peregovorov-1801.htm> - «Жесткий стиль переговоров»
12. <https://hbr-russia.ru/karera/kommunikatsii/a9587> - «Правила переговорщиков» - информационно-аналитические статьи, посвященные переговорам журнала «Harvard Business Review» (издается с 1922 года Гарвардской школой бизнеса) - ежемесячного научно-популярного журнала, посвящённого различным вопросам управления бизнесом.
13. <https://psyera.ru/tags/peregovory> - статьи посвященные переговорам, методикам и стилям их проведения, проблемам возникающим при их проведении.

## **10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Кабинет № 423- учебное помещение № I-58 для проведения учебных занятий.**

Учебное помещение оборудовано набором демонстрационного оборудования и набором учебно-наглядных пособий в цифровом виде, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.

**Учебное помещение оснащено оборудованием и техническими средствами обучения:**

1. стационарный широкоформатный мультимедиа-проектор Epson EB-X41;
2. проекционный экран;
3. доска маркерная учебная;
4. столы - 15 шт.;
5. стулья – 71 шт.;
6. акустическая система;
7. блок управления проекционным оборудованием;
8. персональный компьютер преподавателя (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i5-2100) - 1 шт.

Компьютер подключен к сети «Интернет», с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна».

**Кабинет № 402- помещение № I-11, для самостоятельной работы.**

**Помещение оснащено оборудованием и техническими средствами обучения:**

1. стационарный широкоформатный мультимедиа-проектор Epson EB-X41;
2. проекционный экран;
3. доска маркерная учебная;
4. столы – 14 шт.;
5. стулья – 28 шт.;
6. акустическая система;
7. блок управления проекционным оборудованием;
8. персональный компьютер преподавателя (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i5-2100) - 1 шт.
9. персональные компьютеры - 26 шт.

Все компьютеры подключены к сети «Интернет», с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна».

## 11. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Продуктивность усвоения учебного материала во многом определяется интенсивностью и качеством самостоятельной работы студента. Самостоятельная работа предполагает формирование культуры умственного труда, самостоятельности и инициативы в поиске и приобретении знаний; закрепление знаний и навыков, полученных на всех видах учебных занятий; подготовку к предстоящим занятиям, экзаменам; выполнение контрольных работ.

Самостоятельный труд развивает такие качества, как организованность, дисциплинированность, волю, упорство в достижении поставленной цели, вырабатывает умение анализировать факты и явления, учит самостоятельному мышлению, что приводит к развитию и созданию собственного мнения, своих взглядов. Умение работать самостоятельно необходимо не только для успешного усвоения содержания учебной программы, но и для дальнейшей творческой деятельности.

Основу самостоятельной работы студента составляет работа с учебной и научной литературой. Из опыта работы с книгой (текстом) следует определенная последовательность действий, которой целесообразно придерживаться. Сначала прочитать весь текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом (не запоминать, а понять общий смысл прочитанного). Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

Чтение приносит пользу и становится продуктивным, когда сопровождается записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать.

Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах:

- **План** – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

- **Конспект** – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.

- **План-конспект** – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

- **Текстуальный конспект** – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

- **Свободный конспект** – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

- **Тематический конспект** – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе изучения материала источника, составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

Подготовка к практическому занятию включает 2 этапа:

Первый этап – организационный;

Второй этап - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;

- подбор рекомендованной литературы;

- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

### ***Методические рекомендации для обучающихся с ОВЗ и инвалидов по освоению дисциплины***

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья имеют возможность изучать дисциплину по индивидуальному плану, согласованному с преподавателем и деканатом.

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья по индивидуальному плану предполагаются: изучение дисциплины с использованием информационных средств; индивидуальные консультации с преподавателем (разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала), индивидуальная самостоятельная работа.

В процессе обучения студентам из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья информация предоставляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

*Для лиц с нарушениями зрения:*

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа (с возможностью увеличения шрифта).

В случае необходимости информация может быть представлена в форме аудиофайла.

*Для лиц с нарушениями слуха:*

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

*Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:*

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Индивидуальные консультации с преподавателем проводятся по отдельному расписанию, утвержденному заведующим кафедрой (в соответствии с индивидуальным графиком занятий обучающегося).

Индивидуальная самостоятельная работа обучающихся проводится в соответствии с рабочей программой дисциплины и индивидуальным графиком занятий.

Текущий контроль по дисциплине осуществляется в соответствии с фондом оценочных средств, в формах адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации обучающихся.

Автономная некоммерческая организация высшего образования  
**«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И ДИЗАЙНА»**

Факультет управления бизнесом

**Фонд оценочных средств**

Текущего контроля и промежуточной аттестации  
по дисциплине (модулю)

**Б1.В.ДЭ.01.01 CRM И УПРАВЛЕНИЕ КЛИЕНТСКИМИ ОТНОШЕНИЯМИ  
(элективная дисциплина)**

**Для направления подготовки:**

38.03.01 Экономика  
(уровень бакалавриата)

**Типы задач профессиональной деятельности:**

Организационно-управленческий

**Направленность (профиль):**

«Экономика в креативных индустриях»

**Формы обучения:**

очная

**Москва – 2026**

**Результаты обучения по дисциплине**

<b>Код и наименование компетенции</b>	<b>Индикаторы достижения компетенции</b>	<b>Результаты обучения</b>
<b>ПК-3</b> - Способен применять маркетинговые, digital- и правовые инструменты при разработке и продвижении креативных продуктов и брендов	<b>ПК-3.2</b> Использует digital-инструменты и CRM-системы	<p><b>Знает:</b> функциональные возможности современных digital-инструментов и принципы работы CRM-систем для автоматизации маркетинга и управления взаимоотношениями с клиентами.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать digital-инструменты и CRM-системы для настройки рекламных кампаний, сбора данных и эффективного взаимодействия с потребительской базой.</p> <p><b>Владеет:</b> практическими навыками работы с digital-инструментами и CRM-системами, обеспечивающими интеграцию цифровых решений в бизнес-процессы и повышение лояльности клиентов.</p>

**Показатели оценивания результатов обучения**

Результат обучения	<b>Критерии оценивания результатов обучения</b> (показатели успешности по уровням освоения)			
	<b>Компетенция не сформирована</b>	<b>Базовый уровень сформированности компетенции</b>	<b>Средний уровень сформированности компетенции</b>	<b>Повышенный уровень сформированности компетенции</b>
<b>ЗНАНИЯ</b>	Отсутствие знаний	Общие, но не структурированные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы	Сформированные структурированные знания
<b>УМЕНИЯ</b>	Отсутствие умений	Частично освоенное умение	В основном освоенное, применяемое в стандартных ситуациях умение	Полностью освоенное, применяемое в стандартных ситуациях умение
<b>НАВЫКИ</b>	Отсутствие навыков	Частично владеет навыками	В целом владеет навыком	Свободно владеет навыком

## *Оценочные средства*

### Задания для текущего контроля

#### **Пример теста:**

1. Какой из этих способов даст наиболее полную картину измерения удовлетворенности клиента?
  - a) интерактивные опросы на Web-сайте
  - b) телефонный опрос
  - c) анкета по почте
  
2. Какую информацию можно получить о любом человеке, зашедшем на Web-сайт?
  - a) регион проживания клиента
  - b) время, которое провел на Web-сайте
  - c) персональные данные
  - d) какие действия выполнял на сайте
  
3. Какой канал взаимодействия с клиентом наиболее медленный?
  - a) электронная почта
  - b) почта
  - c) факс
  - d) SMS
  - e) телефония
  - f) Web-сайт
  
4. Какие из CRM-систем принадлежат иностранным вендорам:
  - a) amoCRM;
  - b) Oracle Siebel CRM;
  - v) Sales Expert;
  - г) SugarCRM;
  - д) ASoft CRM;
  - e) Monitor CRM.
  
5. Что является целью CRM?
  - a) построение долгосрочных доверительных отношений с поставщиками
  - b) построение долгосрочных доверительных отношений с потенциальными клиентами
  - c) построение долгосрочных доверительных отношений с клиентами
  
6. Что является толчком для внедрения системы CRM:
  - a) увеличение объемов производства
  - b) увеличение конкуренции
  - c) освоение новых рынков сбыта

7. Какие основные цели внедрения стратегии CRM при кризисном сценарии?
- реализация условий, налагаемых руководством
  - систематизация деятельности сотрудников
  - контроль эффективности
  - контроль за информацией
8. Какие этапы маркетингового цикла автоматизирует CRM-система?
- определение целевой аудитории
  - определение маркетинговой кампании
  - анализ результатов
  - планирование маркетинговой кампании
  - поиск подходов
9. Отличие CRM-системы от первых систем автоматизации продаж?
- возможности анализа и прогнозирования продаж
  - формирование базы по клиентам
  - накопление информации по продажам с клиентом
10. Сколько CRM-систем может использоваться в одной компании?
- по количеству типов взаимодействия с клиентом
  - только одна
  - не больше двух

Оценка формируется следующим образом:

- оценка «отлично» - 85-100% правильных ответов;
- оценка «хорошо» - 70-84% правильных ответов;
- оценка «удовлетворительно» - 40-69% правильных ответов;
- оценка «неудовлетворительно» - менее 39% правильных ответов.

### **Пример проекта:**

#### **Групповой проект.**

Команда (4-5 человек) выбирает компанию, проводит анализ и делает презентацию по увеличению ценности клиентской базы по модели ACURA.

За выполнение задания выставляются следующие оценки (Сумма = 100 баллов):

1. Определение сегментов и анализ их характеристик. Выбор 2-4 сегментов с наибольшим потенциалом прибыли в долгосрочном периоде. (20 баллов)
2. Определение базовой стратегии ACURA – определение стратегий сегментов, где это возможно (15 баллов)
3. Выбор подходящих стратегий ACURA для каждого из сегментов и оценка (приблизительная) показателей прибыльности (20 баллов)

4. Оценка ключевых показателей для каждого сегмента и общий потенциал прибыли (Необходим подробный анализ) (25 баллов)
5. Рекомендации и план действий, включающий определение ключевых факторов успеха при внедрении CRM, потребности в инвестициях и стратегию внутреннего продвижения (20 баллов).

Оценка за проект формируется следующим образом:

- оценка «отлично» - 76 - 100 баллов;
- оценка «хорошо» - 51-75 баллов;
- оценка «удовлетворительно» - 26 - 50 баллов;
- оценка «неудовлетворительно» - 0 - 25 баллов.

### **Промежуточная аттестация**

#### **Примерные вопросы к зачёту с оценкой:**

1. Проблематика построения отношений с клиентом.
2. Ориентация компании на клиента.
3. Подходы к определению CRM.
4. Роль CRM в компании и применение CRM в различных сферах экономики
5. Процесс разработки стратегии: основные этапы.
6. Разработка стратегии CRM.
7. Варианты стратегий CRM в компании.
8. Процесс создание ценности в компании.
9. Ценность, получаемая компанией.
10. Ценность, получаемая клиентом.
11. Подходы к определению (оценке) ценности.
12. Формирование ценностного предложения.
13. Анализ прибыльности и пожизненной стоимости клиента.
14. Каналы взаимодействия с клиентами.
15. Стратегии управления каналами взаимодействия.
16. Мультиканальная стратегия.
17. Роль информационных технологий и управления информацией.
18. Технические барьеры на пути CRM.
19. Приложения для front-office и back-office подразделений.
20. Инструментарий аналитического и оперативного CRM.
21. Оценка системы управления отношениями с клиентами.
22. Уровни и инструменты оценки: клиенты, сотрудники и процессы, стратегия, результаты деятельности.
23. Роль клиентской стратегии
23. Система сбалансированных показателей.
24. Внедрение CRM в компании: основные ориентиры и сложности.

## Критерии оценки при проведении промежуточной аттестации

Оценивание знаний обучающихся осуществляется по 4-балльной шкале при проведении экзаменов и зачетов с оценкой (оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно») или 2-балльной шкале при проведении зачета («зачтено», «не зачтено»).

При прохождении обучающимися промежуточной аттестации оцениваются:

1. Полнота, четкость и структурированность ответов на вопросы, аргументированность выводов.

2. Качество выполнения практических заданий (при их наличии): умение перевести теоретические знания в практическую плоскость; использование правильных форматов и методологий при выполнении задания; соответствие результатов задания поставленным требованиям.

3. Комплексность ответа: насколько полно и всесторонне обучающийся раскрыл тему вопроса и обратился ко всем ее аспектам.

## Критерии оценивания

4-балльная шкала и 2-балльная шкалы	Критерии
«Отлично» или «зачтено»	1. Полные и качественные ответы на вопросы, охватывающие все необходимые аспекты темы. Обучающийся обосновывает свои выводы с использованием соответствующих фактов, данных или источников, демонстрируя глубокую аргументацию. 2. Обучающийся успешно переносит свои теоретические знания в практическую реализацию. Выполненные задания соответствуют высокому уровню качества, включая использование правильных форматов, методологий и инструментов. 3. Обучающийся анализирует и оценивает различные аспекты темы, демонстрируя способность к критическому мышлению и самостоятельному исследованию.
«Хорошо» или «зачтено»	1. Обучающийся предоставляет достаточно полные ответы на вопросы с учетом основных аспектов темы. Ответы обучающегося имеют ясную структуру и последовательность, делая их понятными и логически связанными. 2. Обучающийся способен применить теоретические знания в практических заданиях. Выполнение задания в целом соответствует требованиям, хотя могут быть некоторые недочеты или неточные выводы по полученным результатам. 3. Обучающийся представляет хорошее понимание темы вопроса, охватывая основные аспекты и направления ее изучения. Ответы обучающегося содержат достаточно информации, но могут быть некоторые пропуски или недостаточно глубокие суждения.
«Удовлетворительно» или «зачтено»	1. Ответы на вопросы неполные, не охватывают всех аспектов темы и не всегда структурированы или логически связаны. Обучающийся предоставляет верные выводы, но они недостаточно аргументированы или основаны на поверхностном понимании предмета вопроса. 2. Обучающийся способен перенести теоретические знания в практические задания, но недостаточно уверен в верности примененных методов и точности в их выполнении. Выполненное задание может содержать некоторые ошибки, недочеты или расхождения. 3. Обучающийся охватывает большинство основных аспектов темы

	вопроса, но демонстрирует неполное или поверхностное их понимание, дает недостаточно развернутые объяснения.
«Неудовлетворительно» или «не зачтено»	<p>1. Обучающийся отвечает на вопросы неполно, не раскрывая основных аспектов темы. Ответы обучающегося не структурированы, не связаны с заданным вопросом, отсутствует их логическая обоснованность. Выводы, предоставляемые обучающимся, представляют собой простые утверждения без анализа или четкой аргументации.</p> <p>2. Обучающийся не умеет переносить теоретические знания в практический контекст и не способен применять их для выполнения задания. Выполненное задание содержит много ошибок, а его результаты не соответствуют поставленным требованиям и (или) неправильно интерпретируются.</p> <p>3. Обучающийся ограничивается поверхностным рассмотрением темы и не показывает понимания ее существенных аспектов. Ответ обучающегося частичный или незавершенный, не включает анализ рассматриваемого вопроса, пропущены важные детали или связи.</p>

ФОС для проведения промежуточной аттестации одобрен на заседании кафедры  
 Протокол заседания кафедры № 06 от «22» января 2025 г.