

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Карпов Евгений Борисович
Должность: Ректор
Дата подписания: 01.07.2022 00:27:50
Уникальный программный ключ:
34e81b9ebf022d792ddf4ba544335e5b15ea819d76c1f02f098d273e86a810b



МЕЖДУНАРОДНАЯ ПОЛИЦЕЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ВПА
Автономная некоммерческая организация высшего образования
АНО ВО ИПА ВПА



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УМР

И.М. Окунева

24 декабря 2021 г.

Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM-системы)

рабочая программа дисциплины (модуля)

Учебный план 38.03.05 Бизнес-информатика

Учебный год начала подготовки 2022-2023

Форма обучения **очно-заочная**

Общая трудоемкость **7 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 252

в том числе:

аудиторные занятия 32

самостоятельная работа 184

часов на контроль 36

Виды контроля в семестрах:

экзамены 6

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
	Неделя			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	16	16	16	16
Итого ауд.	32	32	32	32
Контактная работа	32	32	32	32
Сам. работа	184	184	184	184
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	252	252	252	252

Рабочая программа дисциплины

Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM-системы)

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика (приказ Минобрнауки России от 29.07.2020 г. № 838)

составлена на основании учебного плана:

38.03.05 Бизнес-информатика

утвержденного учёным советом вуза от 23.12.21 протокол № 3.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Получение теоретических знаний и практических навыков по основам архитектуры и функционирования CRM-систем. Формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков по применению современных информационных технологий для разработки и применения CRM-систем.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.01
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Бухгалтерский учет
2.1.2	Инновационное предпринимательство
2.1.3	Основы бизнеса
2.1.4	Стандартизация, сертификация и управление качеством программного обеспечения
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Компьютерные технологии бизнес-планирования
2.2.2	Маркетинг малого предприятия
2.2.3	Продвижение товаров и услуг
2.2.4	Рынки информационных коммуникативных технологий и организация продаж
2.2.5	Технико-экономическое обоснование проектов
2.2.6	Технологии бизнес-планирования
2.2.7	Корпоративные информационные системы
2.2.8	Планирование и организация проектной деятельности
2.2.9	Производственная практика (технологическая (проектно-технологическая) практика)
2.2.10	Производственная практика (преддипломная практика)
2.2.11	Разработка ИТ- сервисов предприятия
2.2.12	Управление жизненным циклом ИС
2.2.13	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
2.2.14	
2.2.15	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-10: Способен управлять заинтересованными сторонами проекта
ПК-10.1: Способен выявлять и рассчитывать ожидания заинтересованных сторон проекта
ПК-10.2: Способен инициировать запросы на изменения (в том числе запросы на корректирующие действия, на предупреждающие действия, на исправление несоответствий)
ПК-10.3: Способен владеть методами и способами управления ожиданиями заинтересованных сторон проекта
ПК-5: Способен управлять отношениями с поставщиками и потребителями ресурсов ИТ в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия
ПК-5.1: Способен формировать и согласовывать принципы взаимоотношений с поставщиками и потребителями ресурсов ИТ, в частности принципов выбора поставщиков ресурсов ИТ
ПК-5.2: Способен организовать планирование и осуществление взаимоотношений, активно участвовать во взаимоотношениях с поставщиками и потребителями ресурсов ИТ
ПК-5.3: Способен контролировать и оптимизировать процедуру взаимоотношений с поставщиками и потребителями ресурсов ИТ в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия
ПК-8: Способен осуществлять планирование коммуникаций с заказчиком в проектах создания (модификации) и ввода ИС в эксплуатацию
ПК-8.1: Способен разработать план управления коммуникациями в проекте
ПК-8.2: Способен разработать стратегию развития коммуникаций с заказчиком в проектах создания (модификации) и ввода ИС в эксплуатацию
ПК-8.3: Способен проводить оценку эффективности планирования коммуникаций с заказчиком в проектах создания (модификации) и ввода ИС в эксплуатацию

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	принципы применения CRM-систем для построения и использования информационных систем, решения задач в экономике, управлении, бизнесе;
3.1.2	принципы применения CRM-систем для построения и использования информационных систем, решения задач в экономике, управлении, бизнесе
3.1.3	различные типы предметных областей и проблем автоматизации их деятельности;
3.1.4	состав компонент технологии проектирования, классы технологий проектирования, методы и инструментальные средства проектирования;
3.1.5	методы системного анализа и синтеза CRM-систем. Уровни системного изучения и проектирования объектов проектирования. Принципы системного подхода к проектированию CRM-систем.
3.2	Уметь:
3.2.1	использовать современные CRM-системы в экономике и управлении, как в рамках отдельного предприятия, так и в рамках корпорации, холдинга, государственных систем;
3.2.2	использовать современные CRM-системы в экономике и управлении, как в рамках отдельного предприятия, так и в рамках корпорации, холдинга, государственных систем;
3.2.3	организовывать процессы обследования CRM-систем, составлять анкеты для сбора материалов обследования, проводить обработку и анализ полученных материалов.
3.3	Владеть:
3.3.1	навыками решения экономические и управленческие задачи с использованием CRM-систем;
3.3.2	навыками работы в коллективе специалистов системных и проектных интеграторов, профессионально используя инструментальные средства проектирования,
3.3.3	навыками разработки CRM-систем и информационных технологий на всех стадиях и этапах проектирования, проявлять инициативу в вопросах обоснования и выбора методов и средств анализа и разработки проектов.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов
	Раздел 1. Классификация CRM-систем. Методологические основы проектирования CRM-систем. CRM-системы в экономике и управлении клиентами. CRM-система конечного пользователя. Функциональные CRM-системы.		
1.1	Методологические аспекты CRM-систем /Пр/	6	1
1.2	Методологические аспекты проектирования CRM-систем /Ср/	6	40
1.3	Организация канонического проектирования CRM-систем /Лек/	6	6
1.4	Организация канонического проектирования CRM-систем /Пр/	6	2
1.5	Содержание работ на стадии исследования предметной области и обоснования проектных решений по созданию ИС и информационных технологий /Лек/	6	3
1.6	Содержание работ на стадии исследования предметной области и обоснования проектных решений по созданию CRM-систем /Пр/	6	2
1.7	Методологические аспекты проектирования CRM-систем /Лек/	6	5
1.8	Проектирование функциональной части CRM-систем /Пр/	6	2
1.9	Проектирование функциональной части CRM-систем /Пр/	6	4
1.10	Проектирование информационного обеспечения CRM-систем /Лек/	6	2
1.11	Проектирование информационного обеспечения CRM-систем /Ср/	6	33
1.12	Проектирование технологии обработки данных в CRM-системах /Ср/	6	28
1.13	Проектирование технологии обработки данных в CRM-системах /Пр/	6	2
1.14	Проектирование технологии обработки данных в CRM-систем /Ср/	6	27
1.15	Методы совершенствования технологии CRM-систем /Ср/	6	28
1.16	Методы совершенствования технологии оригинального проектирования CRM-систем /Пр/	6	3
1.17	Методы совершенствования технологии оригинального проектирования CRM-систем /Ср/	6	28
1.18	/Экзамен/	6	36

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

5.1. Вопросы для самоконтроля и текущей аттестации

Что такое CRM-система? Дать определение, раскрыть.

Что такое менеджмент, менеджер CRM-системы? Дать определения, раскрыть.
 CRM-систем как искусственная система.
 Связь между управлением и CRM-системой.
 Естественные и искусственные процессы, их взаимосвязь.
 Что такое информация в CRM-системе? Дать определения.
 Что такое данные в CRM-системе? В чем отличие данных от информации в CRM-системе.
 Информация и данные их сходство и различие.
 Информационные технологии как инструмент управления
 Что такое технологии? Дать определение, раскрыть.
 Чем отличается технология от технологического процесса?
 Что представляют собой информационные технологии?
 Что представляют собой информационные системы?
 Моделирование как основа построения информационных систем
 Место алгоритмизации в информационных технологиях
 Компьютер как основа информационных технологий
 Общие принципы работы компьютера.
 Аппаратная часть компьютера. Показать на оборудовании.
 Центральные процессоры, их основные характеристики
 Оперативная память, назначение, характеристики
 Долговременная память, виды, характеристики
 Программное обеспечение компьютера, связь с алгоритмизацией
 Системное программное обеспечение.
 Что такое менеджмент, менеджер? Дать определения, раскрыть.
 Экономика как искусственная система.
 Связь между управлением и кибернетикой.
 Естественные и искусственные процессы, их взаимосвязь.
 Для чего используются информационные технологии в управлении?
 Что такое информация? Дать определения.
 Что такое данные? В чем отличие данных от информации.
 Информация и данные их сходство и различие.
 Информационные технологии как инструмент управления
 Что такое технологии? Дать определение, раскрыть.
 Чем отличается технология от технологического процесса?
 Что представляют собой информационные технологии?
 Что представляют собой информационные системы?
 Моделирование как основа построения информационных систем
 Место алгоритмизации в информационных технологиях
 Компьютер как основа информационных технологий
 Общие принципы работы компьютера.
 Аппаратная часть компьютера. Показать на оборудовании.
 Центральные процессоры, их основные характеристики
 Оперативная память, назначение, характеристики
 Долговременная память, виды, характеристики
 Программное обеспечение компьютера, связь с алгоритмизацией.
 Системное программное обеспечение.
 Операционные системы. Назначение, состав.
 Прикладное программное обеспечение.
 Базы данных и их роль в функционировании информационных систем
 Базы данных, технология работы с ними
 Технология распределенной обработки данных

5.2. Темы письменных работ (контрольных и курсовых работ, рефератов)

Не предусмотрены

5.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

1. Понятия, определения и терминология CRM-систем.
2. Свойства CRM-системы.
3. Классификация ИТ.
4. Структура базовой CRM-системы.
5. Понятие информационной CRM-системы.
6. Основные свойства и задачи CRM-систем.
7. Классификация ИС.
8. Основные элементы ИС.
9. Состав и структура ИС.
10. Схема функционирования и принципы создания информационной системы.
11. Основные архитектуры построения информационных систем.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год, эл. адрес
Л1.1	Лихачева Г. Н. , Гаспарян М. С.	Информационные системы и технологии: Учебно-методический комплекс	Москва: Евразийский открытый институт, 2011 https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=90543&sr=1
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
6.2.1 Перечень программного обеспечения			
6.3.1.1	Microsoft Windows, OpenOffice, 1С:Предприятие 8.3, OwenLogic		
6.2.2 Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	https://habr.com/ru/ Коллективный блог публикаций, связанных с информационными технологиями		
6.3.2.2	ГОСТ 34.003-90. Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Термины и определения. Дата введения 01.01.1992. URL: https://docs.cntd.ru/document/1200006979 (дата обращения: 14.04.2021). – Текст: электронный.		
6.3.2.3	ГОСТ Р 57193-2016 — Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла систем. Дата введения 2017-11-01. URL: https://docs.cntd.ru/document/1200141163 (дата обращения: 14.04.2021). – Текст: электронный.		
6.3.2.4	http://www.consultant.ru/ Справочная правовая система «КонсультантПлюс».		
6.3.2.5	sdo.tie.i.ru - Электронная информационно-образовательная среда(ЭИОС)		
6.3.2.6	http://biblioclub.ru/ ЭБС «Университетская библиотека online»		
6.3.2.7	http://library.tie.i.ru/ - ЭЛЕКТРОННАЯ НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА		
6.3.2.8	http://www.intuit.ru/studies/courses/4435/977/lecture/14671 - Интуит. Курс лекций.		
6.3.2.9	https://www.sciencedirect.com/ Электронные журналы издательства Elsevier, Информатика и информационные технологии		
6.3.2.10	https://habr.com/ru/ Коллективный блог публикаций, связанных с информационными технологиями,		
6.3.2.11	https://github.com/ Веб-сервис для хостинга ИТ-проектов и их совместной разработки		
6.3.2.12	http://n-t.ru/ База книг и публикаций Электронной библиотеки «Наука и техника»		

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
7.1	Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей). Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно - образовательную среду.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ И КРИТЕРИЯМ ОЦЕНИВАНИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
<p>Обучающимся необходимо помнить, что качество полученного образования в немалой степени зависит от активной роли самого обучающегося в учебном процессе. Обучающийся должен быть нацелен на максимальное усвоение подаваемого лектором материала, после лекции и во время специально организуемых индивидуальных встреч он может задать лектору интересующие его вопросы.</p> <p>Лекционные занятия составляют основу теоретического обучения и должны давать систематизированные основы знаний по дисциплине, раскрывать состояние и перспективы развития соответствующей области науки, концентрировать внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулировать их активную познавательную деятельность и способствовать формированию творческого мышления.</p> <p>Главная задача лекционного курса - сформировать у обучающихся системное представление об изучаемом предмете, обеспечить усвоение будущими специалистами основополагающего учебного материала, принципов и закономерностей развития соответствующей научно-практической области, а также методов применения полученных знаний, умений и</p>	

навыков.

Основные функции лекций: 1. Познавательльно-обучающая; 2. Развивающая; 3. Ориентирующе-направляющая; 4. Активизирующая; 5. Воспитательная; 6. Организующая; 7. информационная.

Выполнение практических заданий служит важным связующим звеном между теоретическим освоением данной дисциплины и применением ее положений на практике. Они способствуют развитию самостоятельности обучающихся, более активному освоению учебного материала, являются важной предпосылкой формирования профессиональных качеств будущих специалистов.

Проведение практических занятий не сводится только к органическому дополнению лекционных курсов и самостоятельной работы обучающихся. Их вместе с тем следует рассматривать как важное средство проверки усвоения обучающимися тех или иных положений, даваемых на лекции, а также рекомендуемой для изучения литературы; как форма текущего контроля за отношением обучающихся к учебе, за уровнем их знаний, а следовательно, и как один из важных каналов для своевременного подтягивания отстающих обучающихся.

При подготовке важны не только серьезная теоретическая подготовка, но и умение ориентироваться в разнообразных практических ситуациях, ежедневно возникающих в его деятельности. Этому способствует форма обучения в виде практических занятий. Задачи практических занятий: закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой, формирование у обучающихся умений и навыков работы с исходными данными, научной литературой и специальными документами. Практическому занятию должно предшествовать ознакомление с лекцией на соответствующую тему и литературой, указанной в плане этих занятий. При проведении учебных занятий обеспечиваются развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей). Самостоятельная работа может быть успешной при определенных условиях, которые необходимо организовать. Ее правильная организация, включающая технологии отбора целей, содержания, конструирования заданий и организацию контроля, систематичность самостоятельных учебных занятий, целесообразное планирование рабочего времени позволяет привить студентам умения и навыки в овладении, изучении, усвоении и систематизации приобретаемых знаний в процессе обучения, привить навыки повышения профессионального уровня в течение всей трудовой деятельности.

Для контроля знаний студентов по данной дисциплине необходимо проводить оперативный, рубежный и итоговый контроль.

Оперативный контроль осуществляется путем проведения опросов студентов на семинарских занятиях, проверки выполнения практических заданий, а также учета вовлеченности (активности) студентов при обсуждении мини-докладов, организации ролевых игр и т.п.

Контроль за самостоятельной работой студентов по курсу осуществляется в двух формах: текущий контроль и итоговый. Рубежный контроль (аттестация) подразумевает проведение тестирования по пройденным разделам курса. В тестирование могут быть включены темы, предложенные студентам для самостоятельной подготовки, а также практические задания.

Уровень сформированности профессиональных компетенций каждого обучающегося оценивается по следующей шкале (от 1 до 5):

1 – не справляется с выполнением типовых профессиональных задач, не проявляет ни один из навыков, входящих в компетенцию;

2 – не справляется с выполнением типовых профессиональных задач, проявляет отдельные навыки, входящие в компетенцию;

3 – выполняет типовые профессиональные задачи при консультационной поддержке: пороговый (критический) уровень готовности;

4 – самостоятельно выполняет типовые профессиональные задачи. Для решения нестандартных задач требуется консультационная помощь: пороговый (допустимый) уровень готовности;

5 – все профессиональные (типовые и нестандартные) профессиональные задачи выполняет самостоятельно: повышенный уровень готовности.

Бально-рейтинговая оценка по промежуточной аттестации проводимой в форме экзамена и (или) дифференцированного зачета выставляется в соответствии со следующей шкалой:

50–71 – «удовлетворительно»;

71–92 – «хорошо»;

92–100 – «отлично».

Далее приводятся критерии оценки результатов ответов. Например:

Оценка "ОТЛИЧНО" ставится обучающемуся, показавшему повышенный уровень готовности.

Оценка "ХОРОШО" ставится обучающемуся, показавшему пороговый (допустимый) уровень готовности.

Оценка "УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО" ставится обучающемуся, показавшему пороговый (критический) уровень готовности.

Бально-рейтинговая оценка по промежуточной аттестации проводимой в форме зачета выставляется в соответствии со следующей шкалой:

51–100 – «зачтено».

Далее приводятся критерии оценки результатов ответов. Например:

Оценка "зачтено" ставится обучающемуся, минимально показавшему пороговый (критический) уровень готовности.