


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Комарова Светлана Юриевна  
Должность: Профессор по образовательной деятельности  
Дата подписания: 08.02.2024 11:04:42  
Уникальный документный идентификатор:  
43ba42f5deae4116bbfcb9ac98e39108031227e81add207cbee4149f2098d7a

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Омский государственный аграрный университет имени П.А. Столыпина»  
Экономический факультет**






**ОПОП по направлению подготовки  
09.03.02 Информационные системы и технологии**

**СОГЛАСОВАНО**  
Руководитель ОПОП  
  
О.А. Блинов  
«22» июня 2022 г.

**УТВЕРЖДАЮ**  
Декан  
  
И.А. Волкова  
«22» июня 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.ДВ.01.02 Управление клиентскими отношениями**

**Направленность (профиль)  
«Информационные системы и технологии в бизнесе»**

- |   |   |
|---|---|
| Обеспечивающая преподавание дисциплины<br>кафедра – | Менеджмента и маркетинга  |
| Разработчик РП:<br>канд. ветеринар. наук, доцент    |  Е.В. Бобровская |
| Внутренние эксперты:                                |   |
| Председатель МК,<br>канд. экон. наук                |  С.А. Нардина    |
| Начальник управления информационных<br>технологий   |  П.И. Ревякин   |
| Заведующий методическим отделом УМУ                 |  Г.А. Горелкина |
| Директор НСХБ                                       |  И.М. Демчукова |

## 1. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ВВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ЕЕ СТАТУС

### 1.1 Основания для введения дисциплины в учебный план:

– Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии, утвержденный приказом Министерства образования и науки от 19.09.2017 № 926 (с изменениями и дополнениями);

– основная профессиональная образовательная программа подготовки бакалавра, по направлению подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии, направленность (профиль) Информационные системы и технологии в бизнесе.

### 1.2 Статус дисциплины в учебном плане:

- относится к формируемой участниками образовательного процесса части блока 1 «Дисциплины» ОПОП.

- является обязательной для изучения, если выбрана обучающимся<sup>1</sup>.

1.3 В рабочую программу дисциплины в установленном порядке могут быть внесены изменения и дополнения, осуществляемые в рамках планового ежегодного и ситуативного совершенствования, которые отражаются в п. 9 рабочей программы.

## 2. ЦЕЛЕВАЯ НАПРАВЛЕННОСТЬ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ. ЛОГИЧЕСКИЕ И СОДЕРЖАТЕЛЬНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ ДИСЦИПЛИНЫ С ДРУГИМИ ДИСЦИПЛИНАМИ И ПРАКТИКАМИ В СОСТАВЕ ОПОП

2.1 Процесс изучения дисциплины в целом направлен на подготовку обучающегося к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: производственно-технологической, предусмотренных федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки, а также ОПОП ВО университета, в рамках которой преподаётся данная дисциплина.

**Цель дисциплины:** иметь целостное представление об управлении клиентскими отношениями на предприятии;

### 2.2 Перечень компетенций формируемых в результате освоения учебной дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

| Компетенции, в формировании которых задействована дисциплина |  | Код и наименование индикатора достижений компетенции   | Компоненты компетенций, формируемые в рамках данной дисциплины (как ожидаемый результат ее освоения)                          |  |  |
|--|--|--|---|--|--|
| код  | наименование   |  | знать и понимать  | уметь делать (действовать)   | владеть навыками (иметь навыки)  |
| 1  | 2  | 3  | 4   | 5  |  |
| <b>Профессиональные компетенции</b>                          |  |  |   |  |  |
| ПК-6   | Способен решать профессиональные задачи на основе управленческих знаний, практического менеджмента, консалтинга и аудита в области информационных систем | ИД-2 <sub>ПК-6</sub><br>Способен проводить обследование организаций, выявлять потребности пользователей, формировать требования информационной среде, осуществлять консультирование, управлять информационными ресурсами в организации и развитием информационных систем | процесс управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей | осуществлять процесс управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей | осуществления процесса управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей |

<sup>1</sup> В случае если дисциплина является дисциплиной по выбору обучающегося, то пишется следующий текст:

- относится к дисциплинам по выбору;

- является обязательной для изучения, если выбрана обучающимся.

### 2.3 Описание показателей, критериев и шкал оценивания и этапов формирования компетенций в рамках дисциплины

| Индекс и название компетенции  | Код индикатора достижений компетенции | Индикаторы компетенции            | Показатель оценивания – знания, умения, навыки (владения)   | Уровни сформированности компетенций  |  |  | Формы и средства контроля формирования компетенций |         |
|--|---------------------------------------|-----------------------------------|---|--|--|--|--|---------|
|  |                                       |                                   |   | компетенция не сформирована  | минимальный  | средний  |  | высокий |
|  |                                       |                                   |   | Оценки сформированности компетенций  |  |  |  |         |
|  |                                       |                                   |   | Не зачтено   |  | Зачтено  |  |         |
|  |                                       |                                   |   | Характеристика сформированности компетенции  |  |  |  |         |
|  |                                       |                                   | Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений и навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач                  | 1. Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач.<br>2. Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач.<br>3. Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач. |  | Формы и средства контроля формирования компетенций |  |         |
| Критерии оценивания  |                                       |                                   |   |  |  |  |  |         |
| ПК-6<br>Способен решать профессиональные задачи на основе управленческих знаний, практического менеджмента, консалтинга и аудита в области информационных систем | ИД-2 <sub>ПК-6</sub>                  | Полнота знаний                    | знает процесс управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей                           | не знает процесс управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей   | слабо знает процесс управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей;<br>хорошо знает процесс управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей;<br>в совершенстве знает процесс управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей  | тест, презентация, конспект                        |  |         |
|  |                                       | Наличие умений                    | умеет осуществлять процесс управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей              | не умеет осуществлять процесс управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей  | слабо умеет осуществлять процесс управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей;<br>хорошо умеет осуществлять процесс управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей;<br>отлично умеет осуществлять процесс управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей  |  |  |         |
|  |                                       | Наличие навыков (владение опытом) | владеет навыками осуществления процесса управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей | не владеет навыками осуществления процесса управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей   | слабо владеет навыками осуществления процесса управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей;<br>хорошо владеет навыками осуществления процесса управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей;<br>отлично владеет навыками осуществления процесса управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей |  |  |         |

## 2.4 Логические и содержательные взаимосвязи дисциплины с другими дисциплинами и практиками в составе ОПОП

| Дисциплины, практики*, на которые опирается содержание данной дисциплины |   | Индекс и наименование дисциплин, практик, для которых содержание данной дисциплины выступает основой | Индекс и наименование дисциплин, практик, с которыми данная дисциплина осваивается параллельно в ходе одного семестра   |
|--|---|--|---|
| Индекс и наименование  | Перечень требований, сформированных в ходе изучения предшествующих (в модальности «знать и понимать», «уметь делать», «владеть навыками»)   |  |   |
| Б.1.О.17 Теория информационных процессов и систем                        | <p>знать современные представления о сущности информации и информационных процессов основные положения теории информационных процессов и систем, способы описания, принципы функционирования информационных систем; основы информационной культуры; принципы и структуру информационных процессов и систем;</p> <p>уметь анализировать информационные потоки, применять системный подход для решения прикладных задач; использовать теорию информационных систем, информационные процессы и компьютерную технику в решении конкретных практических задач; разрабатывать предложения по организации информационных процессов и систем при использовании информационного пространства с использованием современных технологий, цифровых активов; выбирать сетевые технологии и средства автоматизированного документооборота организации;</p> <p>владеть навыками критического анализа информации для решения поставленной задачи и обоснования принятых идей и подходов к решению; использования современных компьютерных технологий поиска и анализа информации для решения поставленной задачи; методами организации и оценки эффективности информационного пространства организации; методами работы с прикладными программными средствами.</p> |  | <p>Б1.О.14 Проектная деятельность</p> <p>Б1.О.20 Управление данными</p> <p>Б1.В.08 Экономика информационного бизнеса и информационных систем</p> <p>Б1.В.ДВ.01.01 Консалтинг и аудит в области информационных систем</p> <p>Б1.В.12 Финансовый менеджмент</p> |
| Б1.В.13 Операционные системы   | <p>знать основные методы и приемы управления сетевыми устройствами; методики заданий базовых параметров и параметров защиты от несанкционированного доступа к операционным системам; структуры, основных компонентов, функционирования и приемов эффективного использования операционных систем состав и принципы работы операционных систем и сред;</p> <p>понятие, основные функции, типы операционных систем; обработку прерываний, планирование процессов, обслуживание ввода-вывода, управление виртуальной памятью; принципы построения современных операционных систем и особенности их применения;</p> <p>уметь использовать основные методы и приемы управления сетевыми устройствами; применять</p>   |  |   |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|   | <p>методики заданий базовых параметров и параметров защиты от несанкционированного доступа к операционным системам, проводить исследования и анализ рынка ОС, использовать основные методы работы в ОС, устанавливать, тестировать, испытывать и использовать программно-аппаратные средства вычислительных и информационных систем;</p> <p>иметь навыки владения основными методами и приемами управления сетевыми устройствами, владения методикой заданий базовых параметров и параметров защиты от несанкционированного доступа к операционным системам</p>  |  |  |
| <p>Б1.О.12<br/>Моделирование процессов и систем</p> | <p>знать методы теоретического и экспериментального исследования систем и процессов в профессиональной деятельности, методологию и основные методы математического моделирования, классификацию и условия применения тех или иных моделей, методы и средства проектирования систем, инструменты моделирования и проектирования, основные современные средства и инструменты, позволяющие осуществлять моделирование процессов и систем и наглядно представлять полученные результаты, в частности, знать программные продукты: Excel, Word, Power Point, Power BI;</p> <p>уметь осуществлять теоретические и экспериментальные исследования систем и процессов, относимых к сфере профессиональной деятельности, применять на практике основные методы и модели математического моделирования, использовать изученные инструменты моделирования и проектирования, верно выбирать методы и средства проектирования систем и процессов в зависимости от заданных условий;</p> <p>владеть навыками практического применения изученных методов теоретического и экспериментального исследования систем и процессов с целью оптимизации профессиональной деятельности, практического применения изученной методологии и методов математического моделирования, моделей и условий их применения, методов и средств проектирования систем и процессов, использования инструментов моделирования и проектирования в профессиональной деятельности, моделирования процессов и систем в ходе профессиональной деятельности, используя в качестве вспомогательных следующие инструменты: поисковые системы Яндекс и Google (поиск и сбор необходимой для построения модели информации из внешних источников), Microsoft Excel (расчеты в рамках полученной модели процесса или системы), Microsoft Word (выполнение реферата, текстовой части отчетов по интерпретации полученных</p> |  |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | результатов); Power Point, Power BI (наглядная демонстрация полученных результатов, предоставление сводного отчета по полученным моделям и расчетам). |  |
| * - для некоторых дисциплин первого года обучения целесообразно указать на взаимосвязь с предшествующей подготовкой обучающихся в старшей школе |   |  |

## **2.5 Формы методических взаимосвязей дисциплины с другими дисциплинами и практиками в составе ОПОП**

В рамках методической работы применяются следующие формы методических взаимосвязей:

- учёт содержания предшествующих дисциплин при формировании рабочей программы последующей дисциплины,
- согласование рабочей программы предшествующей дисциплины ведущим преподавателем последующей дисциплины;
- совместное обсуждение ведущими преподавателями предшествующей и последующей дисциплин результатов входного тестирования по последующей дисциплине;
- участие ведущего преподавателя последующей дисциплины в процедуре приёма зачета по предыдущей.

## **2.6 Социально-воспитательный компонент дисциплины**

В условиях созданной вузом социокультурной среды в результате изучения дисциплины: формируются мировоззрение и ценностные ориентации обучающихся; интеллектуальные умения, научное мышление; способность использовать полученные ранее знания, умения, навыки, развитие творческих начал.

Воспитательные задачи реализуются в процессе общения преподавателя с обучающимися, в использовании активных методов обучения, побуждающих обучающихся проявить себя в совместной деятельности, принять оценочное решение. Коллективные виды деятельности способствуют приобретению навыков работы в коллективе, умения управления коллективом. Самостоятельная работа способствует выработке у обучающихся способности принимать решение и навыков самоконтроля.

Через связь с НИРС, осуществляемой во внеучебное время, социально-воспитательный компонент ориентирован на:

- 1) адаптацию и встраивание обучающихся в общественную жизнь ВУЗа, укрепление межличностных связей и уверенности в правильности выбранной профессии;
- 2) проведение систематической и целенаправленной профориентационной работы, формирование творческого, сознательного отношения к труду;
- 3) формирование общекультурных компетенций, укрепление личных и групповых ценностей, общественных ценностей, ценности непрерывного образования;
- 4) гражданско-правовое воспитание личности;
- 5) патриотическое воспитание обучающихся, формирование модели профессиональной этики, культуры экономического мышления, делового общения.

Объединение элементов образовательной и воспитательной составляющей дисциплины способствует формированию общекультурных компетенций выпускников, компетенций социального взаимодействия, самоорганизации и самоуправления, системно-деятельностного характера, создает условия, необходимые для всестороннего развития личности.

### 3. СТРУКТУРА И ТРУДОЕМКОСТЬ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина обучающимися очной формы обучения изучается в седьмом семестре четвертого курса; обучающимися заочной формы обучения – на 4 и 5 курсе зимняя и летняя сессия.

Очная форма обучения: продолжительность второго семестра – 17 4/6 недель.

Заочная форма обучения: продолжительность обучения, включая зимнюю и летнюю сессию 23 и 12 недель соответственно.

| Вид учебной работы  | Трудовоемкость, час     |               |        |    |
|---|-------------------------|---------------|--------|----|
|   | семестр, курс*          |               |        |    |
|   | Очная форма             | Заочная форма |        |    |
|   | 7 семестр               | 4 курс        | 5 курс |    |
| <b>1. Аудиторные занятия, всего</b>   | 36                      | 2             | 10     |    |
| - лекции  | 16                      | 2             | 4      |    |
| - практические занятия (включая семинары)   | 20                      | -             | 6      |    |
| <b>2. Внеаудиторная академическая работа</b>  | 72                      | 34            | 58     |    |
| <b>2.1 Фиксированные виды внеаудиторных самостоятельных работ:</b>  |                         |               |        |    |
| Выполнение и сдача/защита индивидуального/группового задания в виде**   |                         |               |        |    |
| - презентация   | 25                      | -             | 25     |    |
| <b>2.2 Самостоятельное изучение тем/вопросов программы</b>  | 22                      | 34            | 8      |    |
| <b>2.3 Самоподготовка к участию и участие в контрольно-оценочных мероприятиях, проводимых в рамках текущего контроля освоения дисциплины (за исключением учтённых в пп. 2.1 – 2.2):</b> | 25                      |               | 25     |    |
| <b>3. Получение зачёта по итогам освоения дисциплины</b>  | +                       |               | 4      |    |
| <b>ОБЩАЯ трудовоемкость дисциплины:</b>   | <b>Часы</b>             | 108           | 36     | 72 |
|   | <b>Зачетные единицы</b> | 3             | 1      | 2  |

*Примечание:*  
\* – **семестр** – для очной и очно-заочной формы обучения, **курс** – для заочной формы обучения;  
\*\* – КР/КП, реферата/эссе/презентации, контрольной работы (для обучающихся заочной формы обучения), расчетно-графической (расчетно-аналитической) работы и др.;

### 4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

#### 4.1 Укрупненная содержательная структура дисциплины и общая схема ее реализации в учебном процессе

| Номер и наименование раздела дисциплины.<br>Укрупненные темы раздела | Трудовоемкость раздела и ее распределение по видам учебной работы, час. |                   |        |         |   |       |                    | Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации | №№ компетенций, на формирование которых ориентирован раздел |
|--|---|-------------------|--------|---------|---|-------|--------------------|---|---|
|  | общая   | Аудиторная работа |        |         |   | ВАРС  |                    |   |   |
|  |   | всего             | лекции | занятия |   | всего | Фиксированные виды |   |   |
|  | 2   | 3                 | 4      | 5       | 6 | 7     | 8                  | 9   | 10  |
| <b>Очная форма обучения</b>  |   |                   |        |         |   |       |                    |   |   |
| 1. Введение в дисциплину «Управление клиентскими отношениями»        | 13  | 4                 | 2      | 2       |   | 9     | 4                  |   | ПК-1  |
| 2. Сущность, виды, функции управления взаимоотношениями с клиентами  | 13  | 4                 | 2      | 2       |   | 9     | 4                  |   |   |
| 3. Маркетинг отношений: сущность, подходы, специфика                 | 13  | 4                 | 2      | 2       |   | 9     | 2                  |   |   |
| 4. Управление лояльностью клиентов                                   | 13  | 4                 | 2      | 2       |   | 9     |                    |   |   |
| 5. Эффективное управление персоналом для наилучшего                  | 13  | 4                 | 2      | 2       |   | 9     | 4                  |   |   |

|  |     |    |    |    |   |    |    |       |      |
|--|-----|----|----|----|---|----|----|-------|------|
| обслуживания клиентов  |     |    |    |    |   |    |    |       |      |
| 6. Эффективность управления взаимоотношения с клиентами          | 13  | 4  | 2  | 2  |   | 9  | 4  |       |      |
| 7. Автоматизация процесса управления взаимоотношения с клиентами | 15  | 6  | 2  | 4  |   | 9  |    |       |      |
| 8. Интегрированные отраслевые CRM-решения                        | 15  | 6  | 2  | 4  |   | 9  | -  |       |      |
| Промежуточная аттестация   |     | x  | x  | x  | x | x  | x  | зачет | ПК-6 |
| Итого по дисциплине  | 108 | 36 | 16 | 20 | - | 72 | 25 |       |      |

| Номер и наименование раздела дисциплины.<br>Укрупненные темы раздела      | Трудоемкость раздела и ее распределение по видам учебной работы, час. |                   |        |                          |              |       |                    | Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации | №№ компетенций, на формирование которых ориентирован раздел |
|---|---|-------------------|--------|--------------------------|--------------|-------|--------------------|---|---|
|   | общая   | Аудиторная работа |        |                          |              | ВАРС  |                    |   |   |
|   |   | всего             | лекции | занятия                  |              | всего | Фиксированные виды |   |   |
|   |   |                   |        | практические (всех форм) | лабораторные |       |                    |   |   |
| 2   | 3   | 4                 | 5      | 6                        | 7            | 8     | 9                  | 10  |   |
| <b>Заочная форма обучения</b>   |   |                   |        |                          |              |       |                    |   |   |
| 1. Введение в дисциплину «Управление клиентскими отношениями»             | 12  | 2                 | 1      | 1                        |              | 10    | 4                  |   |   |
| 2. Сущность, виды, функции управления взаимоотношениями с клиентами       | 14  | 2                 | 1      | 1                        |              | 12    | 4                  |   |   |
| 3. Маркетинг отношений: сущность, подходы, специфика                      | 12  | -                 | -      | -                        |              | 12    | 2                  |   |   |
| 4. Управление лояльностью клиентов  | 12  | -                 | -      | -                        |              | 12    | -                  |   |   |
| 5. Эффективное управление персоналом для наилучшего обслуживания клиентов | 14  | 2                 | 1      | 1                        |              | 12    | 4                  |   |   |
| 6. Эффективность управления взаимоотношения с клиентами                   | 14  | 2                 | 1      | 1                        |              | 12    | 4                  |   |   |
| 7. Автоматизация процесса управления взаимоотношения с клиентами          | 12  | 2                 | 1      | 1                        |              | 10    | -                  |   |   |
| 8. Интегрированные отраслевые CRM-решения                                 | 14  | 2                 | 1      | 1                        |              | 12    | -                  |   |   |
| Промежуточная аттестация  | 4   | x                 | x      | x                        | x            | x     | x                  | зачет   | ПК-6  |
| Итого по дисциплине   | 108   | 12                | 6      | 6                        | -            | 92    | 25                 |   |   |

#### 4.2 Лекционный курс.

##### Примерный тематический план чтения лекций по разделам дисциплины

| №       | Тема лекции. Основные вопросы темы |  | Трудоемкость по разделу, час. |               | Применяемые интерактивные формы обучения |
|---------|------------------------------------|--|-------------------------------|---------------|--|
|         |                                    |  | Очная форма                   | Заочная форма |  |
| раздела | лекции                             | 3  | 4                             | 5             | 6  |
| 1       | 1                                  | Введение в дисциплину «Управление клиентскими отношениями»       | 2                             | 1             | лекция-визуализация                      |
|         | 2                                  | Сущность, виды, функции управления взаимоотношениями с клиентами | 2                             | 1             | лекция-визуализация                      |
|         | 3                                  | Маркетинг отношений: сущность, подходы, специфика                | 2                             | -             | лекция-визуализация                      |



|   |   |  |                               |   |                     |
|---|---|--|-------------------------------|---|---------------------|
|   | 4 | Управление лояльностью клиентов  | 2                             | - | лекция-визуализация |
|   | 5 | Эффективное управление персоналом для наилучшего обслуживания клиентов | 2                             | 1 | лекция-визуализация |
|   | 6 | Эффективность управления взаимоотношения с клиентами                   | 2                             | 1 | лекция-визуализация |
|   | 7 | Автоматизация процесса управления взаимоотношения с клиентами          | 2                             | 1 | лекция-визуализация |
|   | 8 | Интегрированные отраслевые CRM-решения                                 | 2                             | 1 | лекция-беседа       |
| Общая трудоемкость лекционного курса  |   |  | 16                            | 6 | х                   |
| Всего лекций по дисциплине:   |   | час.   | Из них в интерактивной форме: |   | час.                |
| - очная форма обучения  |   | 16   | - очная форма обучения        |   | 16                  |
| -заочная форма обучения   |   | 6  | -заочная форма обучения       |   | 6                   |
| <b>Примечания:</b>  |   |  |                               |   |                     |
| - материально-техническое обеспечение лекционного курса – см. Приложение 6;   |   |  |                               |   |                     |
| - обеспечение лекционного курса учебной, учебно-методической литературой и иными библиотечно-информационными ресурсами и средствами обеспечения образовательного процесса – см. Приложения 1 и 2. |   |  |                               |   |                     |

#### 4.3 Примерный тематический план практических занятий по разделам дисциплины

| №   | Тема занятия /<br>Примерные вопросы на обсуждение<br>(для семинарских занятий) | Трудоемкость по разделу, час.  |                               | Используемые интерактивные формы** | Связь занятия с ВАРС* |        |
|---|--|--|-------------------------------|------------------------------------|-----------------------|--------|
|   |  | Очная форма  | Заочная форма                 |                                    |                       |        |
| 1   | 2  | 3  | 4                             | 5                                  | 6                     | 7      |
| 1   | 1  | Введение в дисциплину «Управление клиентскими отношениями»             | 2                             | 1                                  |                       | УЗ СРС |
|   | 2  | Сущность, виды, функции управления взаимоотношениями с клиентами       | 2                             | 1                                  |                       | УЗСРС  |
|   | 3  | Маркетинг отношений: сущность, подходы, специфика                      | 2                             | -                                  | кейс                  | УЗ СРС |
|   | 4  | Управление лояльностью клиентов  | 2                             | -                                  | кейс                  | УЗ СРС |
|   | 5  | Эффективное управление персоналом для наилучшего обслуживания клиентов | 2                             | 1                                  | кейс                  | УЗ СРС |
|   | 6  | Эффективность управления взаимоотношений с клиентами                   | 2                             | 1                                  | кейс                  | УЗ СРС |
|   | 7  | Автоматизация процесса управления взаимоотношения с клиентами          | 4                             | 1                                  | РГР                   | УЗ СРС |
|   | 8  | Интегрированные отраслевые CRM-решения                                 | 4                             | 1                                  | РГР                   | УЗ СРС |
| Всего практических занятий по дисциплине: |  | час.   | Из них в интерактивной форме: |                                    | час.                  |        |
| - очная форма обучения                    |  | 20   | - очная форма обучения        |                                    |                       |        |
| заочная форма обучения                    |  | 6  | заочная форма обучения        |                                    |                       |        |
| В том числе в форме семинарских занятий   |  | 4  |                               |                                    |                       |        |
| - очная форма обучения                    |  | 4  |                               |                                    |                       |        |
| заочная форма обучения                    |  | 2  |                               |                                    |                       |        |

\* Условные обозначения:

**ОСП** – предусмотрена обязательная самоподготовка к занятию; **УЗ СРС** – на занятии выдается задание на конкретную ВАРС; **ПР СРС** – занятие содержательно базируется на результатах выполнения обучающимся конкретной ВАРС.

\*\* в т.ч. при использовании материалов MOOK «Название», название ВУЗа-разработчика, название платформы и ссылка на курс (с указанием даты последнего обращения) (заполняется в случае осуществления образовательного процесса с использованием массовых открытых онлайн-курсов (MOOK) по подмодели 3 «MOOK как элемент активации обучения в аудитории на основе предварительного самостоятельного изучения»)

**Примечания:**

- материально-техническое обеспечение практических занятий – см. Приложение 6;

- обеспечение практических занятий учебной, учебно-методической литературой и иными библиотечно-информационными ресурсами и средствами обеспечения образовательного процесса – см. Приложения 1 и 2.

#### 4.4 Лабораторный практикум.

Не предусмотрен

### 5 ПРОГРАММА ВНЕАУДИТОРНОЙ АКАДЕМИЧЕСКОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

#### 5.1 Фиксированные виды внеаудиторных самостоятельных работ

##### 5.1.1 Выполнение и защита (сдача) курсового проекта (работы) по дисциплине

не предусмотрено

##### 5.1.2 Выполнение и сдача презентации

###### 5.1.2.1 Место презентации в структуре дисциплины

| Разделы дисциплины, освоение которых обучающимися сопровождается или завершается выполнением презентации |   | Компетенции, формирование/развитие которых обеспечивается в ходе выполнения презентации |
|--|---|---|
| №  | Наименование                                    |   |
| 1  | основы управления взаимоотношениями с клиентами | ПК-6  |

###### 5.1.2.2 Перечень примерных тем презентации

Сущность, виды, функции управления взаимоотношениями с клиентами  
Маркетинг отношений: сущность, подходы, специфика  
Управление лояльностью клиентов  
Эффективное управление персоналом для наилучшего обслуживания клиентов  
Эффективность управления взаимоотношения с клиентами  
Автоматизация процесса управления взаимоотношения с клиентами  
Интегрированные отраслевые CRM-решения

###### 5.1.2.3 Информационно-методические и материально-техническое обеспечение процесса выполнения презентации

1. Материально-техническое обеспечение процесса выполнения презентации – см. Приложение 6.

2. Обеспечение процесса выполнения презентации учебной, учебно-методической литературой и иными библиотечно-информационными ресурсами и средствами обеспечения образовательного процесса – см. Приложение 1, 2, 3.

#### ШКАЛА И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>зачтено</b>    | оценка «зачтено» выставляется, если обучающийся оформил отчетный материал в виде презентации на основе самостоятельного изученного материала, смог всесторонне раскрыть теоретическое содержание темы.                   |
| <b>не зачтено</b> | оценка «не зачтено» выставляется, если обучающийся неаккуратно оформил отчетный материал в виде презентации на основе самостоятельного изученного материала, не смог всесторонне раскрыть теоретическое содержание темы. |

###### 5.1.2.4 Типовые контрольные задания

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в

процессе освоения образовательной программы; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций представлены в Приложении 9 «Фонд оценочных средств по дисциплине (полная версия)».

### 5.1.3 Перечень заданий для контрольных работ обучающихся заочной формы обучения

не предусмотрено

### 5.2 Самостоятельное изучение тем

| Номер раздела дисциплины   | Тема в составе раздела/вопрос в составе темы раздела, вынесенные на самостоятельное изучение | Расчетная трудоемкость, час | Форма текущего контроля по теме |
|--|--|-----------------------------|---------------------------------|
| 1  | 2  | 3                           | 4                               |
| <b>Очная форма обучения</b>  |  |                             |                                 |
| 1  | Сущность, виды, функции управления взаимоотношениями с клиентами                             | 3                           | конспект                        |
|  | Маркетинг отношений: сущность, подходы, специфика  | 3                           | конспект                        |
|  | Управление лояльностью клиентов  | 3                           | конспект                        |
|  | Эффективное управление персоналом для наилучшего обслуживания клиентов                       | 3                           | конспект                        |
|  | Эффективность управления взаимоотношений с клиентами   | 2                           | конспект                        |
|  | Автоматизация процесса управления взаимоотношения с клиентами                                | 4                           | конспект                        |
|  | Интегрированные отраслевые CRM-решения   | 4                           | конспект                        |
| <b>Заочная форма обучения</b>  |  |                             |                                 |
| 1  | Сущность, виды, функции управления взаимоотношениями с клиентами                             | 22                          | конспект                        |
|  | Маркетинг отношений: сущность, подходы, специфика  | 12                          | конспект                        |
|  | Управление лояльностью клиентов  | 12                          | конспект                        |
|  | Эффективное управление персоналом для наилучшего обслуживания клиентов                       | 12                          | конспект                        |
|  | Эффективность управления взаимоотношений с клиентами   | 12                          | конспект                        |
|  | Автоматизация процесса управления взаимоотношения с клиентами                                | 10                          | конспект                        |
|  | Интегрированные отраслевые CRM-решения   | 12                          | конспект                        |
| <i>Примечание:</i><br>- учебная, учебно-методическая литература и иные библиотечно-информационные ресурсы и средства обеспечения самостоятельного изучения тем – см. Приложения 1-4. |  |                             |                                 |

### ШКАЛА И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

|            |  |
|------------|--|
| зачтено    | оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он ясно, четко, логично и грамотно излагает тему: дает определение основным понятиям с позиции разных авторов, приводит практические примеры по изучаемой теме, четко излагает выводы, аккуратно оформил отчетный материал. |
| не зачтено | оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не выделяет основные понятия и не представляет практические примеры, не смог всесторонне раскрыть теоретическое содержание темы и ответить на вопросы, неаккуратно оформил отчетный материал.                         |

**5.3 Самоподготовка к аудиторным занятиям  
(кроме контрольных занятий)**

**не предусмотрено**

**5.4 Самоподготовка и участие  
в контрольно-оценочных учебных мероприятиях (работах) проводимых в рамках текущего  
контроля освоения дисциплины**

| Наименование оценочного средства | Охват обучающихся | Содержательная характеристика (тематическая направленность)      | Расчетная трудоемкость, час |
|----------------------------------|-------------------|--|-----------------------------|
| 1                                | 2                 | 3  | 4                           |
| Очная форма обучения             |                   |  |                             |
| Тест                             | фронтальный       | Сущность, виды, функции управления взаимоотношениями с клиентами | 10                          |
| Итоговый тест                    | фронтальный       | все темы   | 15                          |
| Заочная форма обучения           |                   |  |                             |
| Тест                             | фронтальный       | Сущность, виды, функции управления взаимоотношениями с клиентами | 10                          |
| Итоговый тест                    | фронтальный       | все темы   | 15                          |

**6 ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ  
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИЗУЧЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |
|--|--|
| <b>6.1 Нормативная база проведения промежуточной аттестации обучающихся по результатам изучения дисциплины:</b>  |  |
| 1) действующее «Положение о текущем контроле успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования (бакалавриат, специалитет, магистратура) и среднего профессионального образования в ФГБОУ ВО Омский ГАУ» |  |
| <b>6.2 Основные характеристики промежуточной аттестации обучающихся по итогам изучения дисциплины</b>  |  |
| <b>Цель промежуточной аттестации -</b>   | установление уровня достижения каждым обучающимся целей и задач обучения по данной дисциплине, изложенным в п.2.2 настоящей программы  |
| <b>Форма промежуточной аттестации -</b>  | зачет  |
| <b>Место процедуры получения зачёта в графике учебного процесса</b>  | 1) участие обучающегося в процедуре получения зачёта осуществляется за счёт учебного времени (трудоемкости), отведённого на изучение дисциплины  |
|  | 2) процедура проводится в рамках ВАРО, на последней неделе семестра  |
| <b>Основные условия получения обучающимся зачёта:</b>  | 1) обучающийся выполнил все виды учебной работы (включая самостоятельную) и отчитался об их выполнении в сроки, установленные графиком учебного процесса по дисциплине;<br>2) прошёл заключительное тестирование;<br>3) подготовил полнокомплектное учебное портфолио. |
| <b>Процедура получения зачёта -<br/>Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков:</b>   | Представлены в Фонде оценочных средств по данной учебной дисциплине (см. – Приложение 9)   |
|  |  |

## **7. ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **7.1. Библиотечное, информационное и методическое обеспечение учебного процесса по дисциплине**

В соответствии с действующими государственными требованиями для реализации учебного процесса по дисциплине обеспечивающей кафедрой разрабатывается и постоянно совершенствуется учебно-методический комплекс (УМК), соответствующий данной рабочей программе. При разработке УМК кафедра руководствуется установленными университетом требованиями к его структуре, содержанию и оформлению.

Организационно-методическим ядром УМК являются:

- полная версии рабочей программы учебной дисциплины с внутренними приложениями №№ 1-3, 5, 6, 8;
- фонд оценочных средств по ней ФОС (Приложение 9);
- методические рекомендации для обучающихся по изучению дисциплины и прохождению контрольно-оценочных мероприятий (Приложение 4);
- методические рекомендации преподавателям по дисциплине (Приложение 7).

В состав учебно-методического комплекса в обязательном порядке также входят перечисленные в Приложениях 1 и 2 источники учебной и учебно-методической информации, учебные ресурсы и средства наглядности.

Приложения 1 и 2 к настоящему учебно-программному документу в обязательном порядке актуализируется на начало каждого учебного года

Электронная версия актуального УМКД, адаптированная для обучающихся, выставляется в информационно-образовательной среде университета.

### **7.2. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине; соответствующая им информационно-технологическая и компьютерная база**

Применение средств ИКТ в процессе реализации дисциплины:

- использование интернет-браузеров для просмотра, поиска, фильтрации, организации, хранения, извлечения и анализа данных, информации и цифрового контента;
- использование облачных сервисов для просмотра, поиска, фильтрации, организации, хранения, извлечения и анализа данных, информации и цифрового контента (Google диск и т.д.);
- использование офисных приложений Microsoft Office (MS Excel, MS Word, MS Power Point и др.) и Open Office;
- подготовка отчетов в цифровом или бумажном формате, в том числе подготовка презентаций (MS Word, MS Power Point);
- использование digital-инструментов по формированию электронного образовательного контента в ЭИОС университета (<https://do.omgau.ru/>), проверке знаний, общения, совместной (командной) работы и самоподготовки студентов, сохранению цифровых следов результатов обучения и пр. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине и сведения об информационно-технологической и компьютерной базе, необходимой для преподавания и изучения дисциплины, представлены в Приложении 5. Данное приложение в обязательном порядке актуализируется на начало каждого учебного года.

### **7.3. Материально-техническое обеспечение учебного процесса по дисциплине**

Сведения о материально-технической базе, необходимой для реализации программы дисциплины, представлены в Приложении 6, которое в обязательном порядке актуализируется на начало каждого учебного года.

### **7.4. Организационное обеспечение учебного процесса и специальные требования к нему с учетом характера учебной работы по дисциплине**

Аудиторные учебные занятия по дисциплине ведутся в соответствии с расписанием, внеаудиторная академическая работа организуется в соответствии с семестровым графиком ВАР и графиками сдачи/приёма/защиты выполненных работ. Консультирование обучающихся, изучающих данную дисциплину, осуществляется в соответствии с графиком консультаций.

### **7.5. Кадровое обеспечение учебного процесса по дисциплине**

Сведения о кадровом обеспечении учебного процесса по дисциплине представлены в Приложении 8, которое в обязательном порядке актуализируется на начало каждого учебного года.

### **7.6. Обеспечение учебного процесса по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Организационно-педагогическое, психолого-педагогическое сопровождение обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется на основании соответствующей рекомендации в заключении психолого-медико-педагогической комиссии или индивидуальной программе реабилитации инвалида.

Обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в случае необходимости:

- предоставляются печатные и (или) электронные образовательные ресурсы в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- учебно-методические материалы для самостоятельной работы, оценочные средства выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей;
- разрешается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями (эти средства могут быть предоставлены университетом или могут использоваться собственные технические средства).
- проведение процедуры оценивания результатов обучения возможно с учетом особенностей нозологий (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.) при использовании доступной формы предоставления заданий оценочных средств и ответов на задания (в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме аудиозаписи, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода) с использованием дополнительного времени для подготовки ответа.

Во время проведения занятий в группах, где обучаются инвалиды и обучающиеся с ОВЗ, возможно применение мультимедийных средств, оргтехники, слайд-проекторов и иных средств для повышения уровня восприятия учебной информации обучающимися с различными нарушениями. Для разъяснения отдельных вопросов изучаемой дисциплины преподавателями дополнительно проводятся индивидуальные консультации, в том числе с использованием сети Интернет.

#### **7.7. Обеспечение образовательных программ с частичным применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий**

При реализации программы дисциплины могут применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, обучающимся обеспечивается доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочей программе. В информационно-образовательной среде университета в рамках дисциплин создается электронный обучающий курс, содержащий учебно-методические, теоретические материалы, информационные материалы для самостоятельной работы

## 8. ЛИСТ РАССМОТРЕНИЙ И ОДОБРЕНИЙ

рабочей программы дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 Управление клиентскими отношениями  
в составе ОПОП 09.03.02 Информационные системы и технологии

### 1. Рассмотрена и одобрена:


а) На заседании обеспечивающей преподавание кафедры менеджмента и маркетинга;

протокол № 13 от 11.05.2022

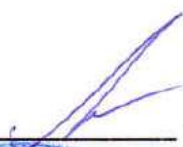
Зав. кафедрой, канд. экон. наук, доцент  Е.А. Асташова

б) На заседании методической комиссии по направлению 09.03.02 Информационные системы и технологии;

протокол № 9 от 24.05.2022

Председатель МКН 09.03.02, канд. экон. наук  С.А. Нардина

### 2. Рассмотрение и одобрение представителями профессиональной сферы по профилю ОПОП:

Директор ООО «Сатори Партнер»  А.Б. Мальцев





## **9. ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ**

**к рабочей программе дисциплины  
представлены в приложении 10.**

| <b>ПЕРЕЧЕНЬ<br/>литературы, рекомендуемой для изучения дисциплины<br/>Б1.В.ДВ.01.02 Управление клиентскими отношениями</b>   |   |
|--|---|
| Автор, наименование, выходные данные   | Доступ  |
| Варфоломеева, А. О. Информационные системы предприятия : учебное пособие / А.О. Варфоломеева, А.В. Коряковский, В.П. Романов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 330 с. – ISBN 978-5-16-012274-8. – Текст : электронный. – URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1844303">https://znanium.com/catalog/product/1844303</a> . – Режим доступа: по подписке. | <a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>                 |
| Зорина, Н. В. Управление информационными сервисами : учебное пособие / Н. В. Зорина. – Москва : РТУ МИРЭА, 2020. – 152 с. – Текст : электронный. – URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/167580">https://e.lanbook.com/book/167580</a> . – Режим доступа: для авториз. пользователей.   | <a href="https://e.lanbook.com/book">https://e.lanbook.com/book</a> |
| Лобарева, Н. В. Маркетинг взаимоотношений : учебное пособие / Н. В. Лобарева. – Москва : РТУ МИРЭА, 2020. – 98 с. – Текст : электронный. – URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/167596">https://e.lanbook.com/book/167596</a> . – Режим доступа: для авториз. пользователей.   | <a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>                 |
| Ниматулаев, М. М. Информационные технологии в профессиональной деятельности : учебник / М. М. Ниматулаев. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 250 с. – ISBN 978-5-16-015399-5. – Текст : электронный. – URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1031122">https://znanium.com/catalog/product/1031122</a> . – Режим доступа: по подписке.   | <a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>                 |
| Пономарева, А. М. Коммуникационный маркетинг: креативные средства и инструменты: учебное пособие / Пономарева А.М. – М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 247 с. – ISBN 978-5-369-01531-5. – Текст : электронный. – URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/935545">https://znanium.com/catalog/product/935545</a> . – Режим доступа: по подписке.                                  | <a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>                 |
| Шишов, О. В. Современные технологии и технические средства информатизации : учебник / О.В. Шишов. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 462 с. – ISBN 978-5-16-011776-8. – Текст : электронный. – URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1215864">https://znanium.com/catalog/product/1215864</a> . – Режим доступа: по подписке.   | <a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>                 |
| Вестник РГГУ. Серия "Информатика. Информационная безопасность. Математика" : научный журнал / Российский государственный гуманитарный университет. – Москва : [б. и.], 2018 – . – Выходит 4 раза в год. – ISSN 2686-679X – Текст : электронный. – URL: <a href="https://znanium.com/read?id=376522">https://znanium.com/read?id=376522</a> – Режим доступа: по подписке.                   | <a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>                 |

**ПЕРЕЧЕНЬ  
РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»  
И ЛОКАЛЬНЫХ СЕТЕЙ УНИВЕРСИТЕТА,  
необходимых для освоения дисциплины**

**Б1.В.ДВ.01.02 Управление клиентскими отношениями**

| <b>1. Удаленные электронные сетевые учебные ресурсы временного доступа, сформированные на основании прямых договоров с правообладателями (электронные библиотечные системы – ЭБС), информационно-справочные системы</b> |              |   |
|---|--------------|---|
| Наименование  |              | Доступ  |
| Электронно-библиотечная система издательства «Лань»   |              | <a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>                 |
| Электронно-библиотечная система «Znanium.com»   |              | <a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>                     |
| Электронно-библиотечная система «Консультант студента»  |              | <a href="http://www.studentlibrary.ru">http://www.studentlibrary.ru</a> |
| Универсальная база данных ИВИС  |              | <a href="https://eivis.ru/">https://eivis.ru/</a>                       |
| Справочная правовая система КонсультантПлюс   |              | <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>         |
| <b>2. Электронные сетевые ресурсы открытого доступа (профессиональные базы данных, массовые открытые онлайн-курсы и пр.):</b>   |              |   |
| Профессиональные базы данных  |              | <a href="https://do.omgau.ru">https://do.omgau.ru</a>                   |
| <b>3. Электронные учебные и учебно-методические ресурсы, подготовленные в университете:</b>   |              |   |
| Автор(ы)  | Наименование | Доступ  |
| -   | -            | -   |

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ  
по дисциплине**

| <b>1. Учебно-методическая литература</b>                    |              |                 |  |
|---|--------------|-----------------|--|
| Автор, наименование, выходные данные                        |              |                 | Доступ   |
|   |              |                 |  |
|   |              |                 |  |
| <b>2. Учебно-методические разработки на правах рукописи</b> |              |                 |  |
| Автор(ы)  | Наименование |                 | Доступ   |
|   |              |                 |  |
|   |              |                 |  |
| <b>3. Учебные ресурсы открытого доступа (МООК)</b>          |              |                 |  |
| Наименование МООК   | Платформа    | ВУЗ разработчик | Доступ<br>(ссылка на МООК, дата<br>последнего обращения) |
|   |              |                 |  |
|   |              |                 |  |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ  
по освоению дисциплины  
представлены отдельным документом**

**ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ,  
используемые при осуществлении образовательного процесса  
по дисциплине**

**Б1.В.ДВ.01.02 Управление клиентскими отношениями**

| <b>1. Программные продукты, необходимые для освоения учебной дисциплины</b>                                   |   |   |
|---|---|---|
| Наименование программного продукта (ПП)   | Виды учебных занятий и работ, в которых используется данный продукт                               |   |
| Пакет офисных программ  | Лекции, практические занятия, ВАРС  |   |
| <b>2. Информационные справочные системы, необходимые для реализации учебного процесса</b>                     |   |   |
| Наименование справочной системы   | Доступ  |   |
| Свободная энциклопедия Википедия  | <a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/">http://ru.wikipedia.org/wiki/</a>                         |   |
| СПС «КонсультантПлюс»   | Учебные аудитории университета<br><a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a> |   |
| <b>3. Специализированные помещения и оборудование, используемые в рамках информатизации учебного процесса</b> |   |   |
| Наименование помещения  | Наименование оборудования   | Виды учебных занятий и работ, в которых используется данное помещение |
| Компьютерные классы с выходом в интернет  | ПК, комплект мультимедийного оборудования   | Аудиторные занятия, ВАРС  |
| <b>4. Электронные информационно-образовательные системы (ЭИОС)</b>  |   |   |
| Наименование ЭИОС   | Доступ  | Виды учебных занятий и работ, в которых используется данная система   |
| ЭИОС ОмГАУ-Moodle   | <a href="http://do.omgau.ru">http://do.omgau.ru</a>   | Самостоятельная работа студента                                       |

**МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

| Наименование объекта  | Оснащенность объекта  |
|---|---|
| Учебная аудитория для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций | Доска ученическая. Рабочее место преподавателя: Монитор LCD Acer AL1716, Компьютер (клавиатура, мышь, колонки). Рабочие места обучающихся. Демонстрационное оборудование: Экран настенный ScreenMedia GoldView, Проектор BenQ MX771. Кафедра лекционная под монитор   |
| Учебная аудитория для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций | Рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся. Доска ученическая. Демонстрационное оборудование: переносное мультимедийное оборудование (проектор BenQ PB 8230, ноутбук ASUS, экран DIPLOMAT Projection Screen   |
| Помещения для самостоятельной работы и курсового проектирования   | Доска ученическая. Рабочее место преподавателя. Рабочие места обучающихся, оборудованные компьютерами, с выходом в Интернет. Демонстрационное оборудование: Принтер HP LJ Color 1600 (CB373A), Принтер Canon LBP-1120, Принтер Epson STYLUS Photo R300ME, Сканер BenQ S2W, Копир. аппарат Canon FC-336, Системный комплект arbyte МФУ Canon Laser Bese FM-3110, Многофункциональное устройство Kyocera TASKalfa 181 |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРЕПОДАВАТЕЛЯМ  
по дисциплине**

**1. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К УЧЕБНОЙ РАБОТЕ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

У студентов ведутся лекционные занятия в интерактивной форме в виде: активные методы – лекции-визуализации и комбинированные слайд-медиа лекции. Практические занятия проводятся в виде решения ситуационных задач. В ходе изучения дисциплины студенту необходимо выполнить внеаудиторную работу, которая состоит из следующих видов работ: фиксированные виды внеаудиторных самостоятельных работ: выполнение и сдача реферата, самостоятельное изучение тем/вопросов дисциплины и самоподготовка к участию и участие в контрольно-оценочных мероприятиях, проводимых в рамках текущего контроля освоения дисциплины (итоговое тестирование по всему пройденному курсу).

Формы организации учебной деятельности по дисциплине: лекция, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, зачет.

У обучающихся ведутся лекционные занятия в интерактивной форме в виде лекции-визуализации. Практические занятия проводятся с использованием кейсов.

В ходе изучения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить внеаудиторную работу, которая состоит из следующих видов работ: самостоятельное изучение тем, самоподготовка и участие в контрольно-оценочных учебных мероприятиях.

На самостоятельное изучение обучающимся вынесены темы, которые оформляются в виде конспекта.

| Номер раздела дисциплины      | Тема в составе раздела/вопрос в составе темы раздела, вынесенные на самостоятельное изучение | Расчетная трудоемкость, час | Форма текущего контроля по теме |
|-------------------------------|--|-----------------------------|---------------------------------|
| 1                             | 2  | 3                           | 4                               |
| <b>Очная форма обучения</b>   |  |                             |                                 |
| 1                             | Сущность, виды, функции управления взаимоотношениями с клиентами                             | 3                           | конспект                        |
|                               | Маркетинг отношений: сущность, подходы, специфика  | 3                           | конспект                        |
|                               | Управление лояльностью клиентов  | 3                           | конспект                        |
|                               | Эффективное управление персоналом для наилучшего обслуживания клиентов                       | 3                           | конспект                        |
|                               | Эффективность управления взаимоотношений с клиентами   | 2                           | конспект                        |
|                               | Автоматизация процесса управления взаимоотношения с клиентами                                | 4                           | конспект                        |
|                               | Интегрированные отраслевые CRM-решения   | 4                           | конспект                        |
| <b>Заочная форма обучения</b> |  |                             |                                 |
| 1                             | Сущность, виды, функции управления взаимоотношениями с клиентами                             | 22                          | конспект                        |
|                               | Маркетинг отношений: сущность, подходы, специфика  | 12                          | конспект                        |
|                               | Управление лояльностью клиентов  | 12                          | конспект                        |
|                               | Эффективное управление персоналом для наилучшего обслуживания клиентов                       | 12                          | конспект                        |
|                               | Эффективность управления взаимоотношений с клиентами   | 12                          | конспект                        |
|                               | Автоматизация процесса управления взаимоотношения с клиентами                                | 10                          | конспект                        |
|                               | Интегрированные отраслевые CRM-решения   | 12                          | конспект                        |

По итогам изучения дисциплины проводится итоговый контроль в виде тестирования. По результатам итогового контроля осуществляется аттестация обучающихся в форме зачета.

Учитывая значимость дисциплины, к ее изучению предъявляются следующие организационные требования:



- обязательное посещение всех видов аудиторных занятий; ведение конспекта в ходе лекционных занятий;
- качественная самостоятельная подготовка к лабораторным занятиям, активная работа на них;
- активная, ритмичная внеаудиторная работа;
- своевременная сдача преподавателю отчетных материалов по аудиторным и внеаудиторным видам работ.

## **2. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ**

Специфика дисциплины состоит в том, что рассмотрение теоретических вопросов на лекциях тесно связано с практическими занятиями. В этих условиях на лекциях особенно большое значение имеет реализация следующих задач:

- 1) глубокое осмысливание ряда понятий и положений, введенных в теоретическом курсе;
- 2) раскрытие прикладного значения теоретических сведений;
- 3) закрепление полученных знаний путем практического использования.

Наряду с перечисленными выше образовательными целями, лекционные занятия должны преследовать и важные цели воспитательного характера, а именно:

- а) воспитание настойчивости в достижении конечной цели;
- б) воспитание дисциплины ума, аккуратности, добросовестного отношения к работе;
- в) воспитание критического отношения к своей деятельности, умения анализировать свою работу, искать оптимальный путь решения, находить свои ошибки и устранять их.

При изложении материала учебной дисциплины, преподавателю следует обратить внимание на то, что обучающиеся получили определенные знания об особенностях управления клиентскими отношениями на предприятии. Преподаватель должен четко дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, представить основное ее содержание в сжатом, систематизированном виде. Преподаватель должен излагать учебный материал с позиций междисциплинарного подхода, давать четкие определения понятийного аппарата, который используется при изучении дисциплины.

В учебном процессе преподаватель должен использовать активные и интерактивные формы обучения, которые должны опираться на творческое мышление обучающихся, в наибольшей степени активизировать познавательную деятельность, делать их соавторами новых идей, приучать их самостоятельно принимать оптимальные решения и способствовать их реализации.

## **3. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

Рабочей программой предусмотрены занятия практического типа, которые проводятся с использованием кейсов.

## **4. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

По темам (вопросам) вынесенным на самостоятельное изучение, оформляется конспект. Преподаватель в начале изучения дисциплины выдает обучающимся все темы для самостоятельного изучения, определяет сроки ВАРС и предоставления отчетных материалов преподавателю.

Преподавателю необходимо пояснить обучающимся общий алгоритм самостоятельного изучения тем:

- 1) ознакомиться с рекомендованной учебной литературой и электронными ресурсами по теме, с нормативно-правовыми актами (ориентируясь на вопросы для самоконтроля);
- 2) на этой основе составить развёрнутый план изложения темы;
- 3) проработать материал;
- 4) ответить на поставленные вопросы на занятии;
- 5) оформить отчётный материал в установленной форме;
- 6) предоставить отчётный материал преподавателю по согласованию с ведущим преподавателем.

*Критерии оценки тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение:*

Задание оценивается по следующим критериям:

- качество содержания сообщения (раскрытие темы, актуальность представленного материала);
- самостоятельность выполнения задания (устанавливается при ответе на вопросы);
- задание выполнено в установленные сроки и по установленной форме.

- оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он ясно, четко, логично и грамотно излагает тему: дает определение основным понятиям с позиции разных авторов, приводит практические примеры по изучаемой теме, четко излагает выводы, аккуратно оформил отчетный материал;

- оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не выделяет основные понятия и не представляет практические примеры, не смог всесторонне раскрыть теоретическое содержание темы и ответить на вопросы, неаккуратно оформил отчетный материал.

## **5. КОНТРОЛЬНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

5.1 Входной, текущий и выходной контроль проводятся с целью выявления реальной готовности к освоению данной дисциплины за счет знаний, умений и компетенций, сформированных на предшествующих дисциплинах. Входной, текущий и выходной контроль проводятся в виде тестирования.

*Критерии оценки входного, текущего и выходного контроля:*

- Оценка «отлично», если количество правильных ответов от 81-100%.
- Оценка «хорошо», если количество правильных ответов от 71-80%.
- Оценка «удовлетворительно», если количество правильных ответов от 61-70%.
- Оценка «неудовлетворительно», если количество правильных ответов менее 60%.

5.2. Форма промежуточной аттестации обучающихся – зачет. Участие обучающегося в процедуре получения зачета осуществляется за счёт учебного времени (трудоемкости), отведённого на изучение дисциплины.

Основные условия получения зачета:

- 100% посещение лекций и практических занятий;
- 100% участие в проведении текущего контроля;
- выполнение индивидуального задания и его размещение в ЭИОС.

Плановая процедура получения зачета:

1) Обучающийся предъявляет преподавателю конспекты лекций, описание и результаты проведения практических работ.

2) Преподаватель просматривает представленные материалы и записи в журнале учёта посещаемости и успеваемости обучающихся.

3) Выполнено индивидуальное задание и размещено в ЭИОС.

4) По результатам контрольно-оценочных мероприятий осуществляется аттестация обучающихся.

5) Преподаватель выставляет оценку «зачтено» в ведомость и зачётную книжку.

**КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ****1. Требование ФГОС**

Требования к кадровым условиям реализации программы бакалавриата.

1. Реализация программы бакалавриата обеспечивается педагогическими работниками университета, а также лицами, привлекаемыми университетом к реализации программы бакалавриата на иных условиях.

2. Квалификация педагогических работников университета должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

3. Не менее 60 процентов численности педагогических работников, участвующих в реализации программы бакалавриата, и лиц, привлекаемых к реализации программы бакалавриата на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), должны вести научную, учебно-методическую и (или) практическую работу, соответствующую профилю преподаваемой дисциплины (модуля).

4. Не менее 5 процентов численности педагогических работников участвующих в реализации программы бакалавриата, и лиц, привлекаемых университетом к реализации программы бакалавриата на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), должны являться руководителями и (или) работниками иных организаций, осуществляющими трудовую деятельность в профессиональной сфере, соответствующей профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники (иметь стаж работы в данной профессиональной сфере не менее 3 лет).

5. Не менее 50 процентов численности педагогических работников университета и лиц, привлекаемых к образовательной деятельности на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), должны иметь ученую степень (в том числе ученую степень, полученную в иностранном государстве и признаваемую в Российской Федерации) и (или) ученое звание (в том числе ученое звание, полученное в иностранном государстве и признаваемое в Российской Федерации).

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
 высшего образования  
 «Омский государственный аграрный университет имени П.А. Столыпина»  
 Экономический факультет

-----  
 ОПОП по направлению подготовки  
 09.03.02 Информационные системы и технологии

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
 по дисциплине**

**Б1.В.ДВ.01.02 Управление клиентскими отношениями**

**Направленность (профиль) «Информационные системы и технологии в бизнесе»**

|   |                                  |
|---|----------------------------------|
| Обеспечивающая преподавание дисциплины<br>кафедра | Кафедра менеджмента и маркетинга |
| Разработчик,<br>канд. ветеринар. наук, доц.       | Е.В. Бобровская                  |

## ВВЕДЕНИЕ

1. Фонд оценочных средств по дисциплине является обязательным обособленным приложением к Рабочей программе дисциплины.

2. Фонд оценочных средств является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися указанной дисциплины.

3. При помощи ФОС осуществляется контроль и управление процессом формирования обучающимися компетенций, из числа предусмотренных ФГОС ВО в качестве результатов освоения дисциплины.

4. Фонд оценочных средств по дисциплине включает в себя: оценочные средства, применяемые для входного контроля; оценочные средства, применяемые в рамках индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов ВАРС; оценочные средства, применяемые для текущего контроля и оценочные средства, применяемые при промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины.

5. Разработчиками фонда оценочных средств по дисциплине являются преподаватели кафедры менеджмента и маркетинга, обеспечивающей изучение обучающимися дисциплины в университете. Содержательной основой для разработки ФОС послужила Рабочая программа дисциплины.

**1. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ**  
**учебной дисциплины, персональный уровень достижения которых проверяется**  
**с использованием представленных в п. 3 оценочных средств**

| Компетенции, в формировании которых задействована дисциплина |  | Код и наименование индикатора достижений компетенции   | Компоненты компетенций, формируемые в рамках данной дисциплины (как ожидаемый результат ее освоения)                          |  |  |
|--|--|--|---|--|--|
| код  | наименование   |  | знать и понимать  | уметь делать (действовать)   | владеть навыками (иметь навыки)  |
| 1  |  | 2  | 3   | 4  | 5  |
| <b>Профессиональные компетенции</b>                          |  |  |   |  |  |
| ПК-6   | Способен решать профессиональные задачи на основе управленческих знаний, практического менеджмента, консалтинга и аудита в области информационных систем | ИД-2 <sub>ПК-6</sub><br>Способен проводить обследование организаций, выявлять потребности пользователей, формировать требования к информационной среде, осуществлять консультирование, управлять информационными ресурсами в организации и развитием информационных систем | процесс управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей | осуществлять процесс управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей | осуществления процесса управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей |

**ЧАСТЬ 2. ОБЩАЯ СХЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ХОДА И РЕЗУЛЬТАТОВ ИЗУЧЕНИЯ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Общие критерии оценки и реестр применяемых оценочных средств**

**2.1 Обзорная ведомость-матрица оценивания хода и результатов изучения учебной  
дисциплины в рамках педагогического контроля**

| Категория<br>контроля и оценки   |          | Режим контрольно-оценочных мероприятий |                   |                    |                               |                             |
|--|----------|--|-------------------|--------------------|-------------------------------|-----------------------------|
|  |          | само-<br>оценка                        | взаимо-<br>оценка | Оценка со стороны  |                               | Комис-<br>сионная<br>оценка |
|  |          |  |                   | препода-<br>вателя | представителя<br>производства |                             |
|  |          | 1                                      | 2                 | 3                  | 4                             | 5                           |
| <b>Входной контроль</b>  | <b>1</b> |  |                   |                    |                               |                             |
| Индивидуализация выполнения*,<br><b>контроль фиксированных видов ВАРС:</b> | <b>2</b> |  |                   |                    |                               |                             |
| - презентация  |          |  |                   | зачет              |                               |                             |
| <b>Текущий контроль:</b>   | <b>3</b> |  |                   |                    |                               |                             |
| - Самостоятельное изучение тем   |          | конспект                               |                   | тест               |                               |                             |
| - в рамках обще-<br>университетской системы контроля успеваемости          | 3.2      |  |                   |                    |                               |                             |
| Промежуточная аттестация*<br>обучающихся по итогам изучения дисциплины     | <b>4</b> |  |                   | зачет              |                               |                             |
| * данным знаком помечены индивидуализируемые виды учебной работы           |          |  |                   |                    |                               |                             |

**2.2 Общие критерии оценки хода и результатов  
изучения учебной дисциплины**

|   |   |
|---|---|
| <b>1. Формальный критерий получения обучающимися<br/>положительной оценки по итогам изучения дисциплины:</b>                  |   |
| 1.1 Предусмотренная программа изучения дисциплины обучающимся выполнена полностью до начала процесса промежуточной аттестации | 1.2 По каждой из предусмотренных программой видов работ по дисциплине обучающийся успешно отчитался перед преподавателем, демонстрируя при этом должный (не ниже минимально приемлемого) уровень сформированности элементов компетенций |
| <b>2. Группы неформальных критериев<br/>качественной оценки работы обучающегося в рамках изучения дисциплины:</b>             |   |
| <b>2.1</b> Критерии оценки качества хода процесса изучения обучающимся программы дисциплины (текущей успеваемости)            | <b>2.2.</b> Критерии оценки качества выполнения конкретных видов ВАРС   |
| <b>2.3</b> Критерии оценки качественного уровня итоговых результатов изучения дисциплины                                      | <b>2.4.</b> Критерии аттестационной оценки качественного уровня результатов изучения дисциплины   |

**2.3 РЕЕСТР**  
**элементов фонда оценочных средств по учебной дисциплине**

| Группа<br>оценочных средств   | Оценочное средство или его элемент                                |
|---|---|
|   | Наименование  |
| 1   | 2   |
| <b>1. Средства для входного контроля</b>  | Тестовые вопросы для проведения входного контроля                 |
|   | Критерии оценки ответов на тестовые вопросы входного контроля     |
| <b>2. Средства для индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов ВАРС</b> | Перечень тем для выполнения презентации                           |
|   | Процедура выбора темы обучающимся                                 |
|   | Критерии оценки индивидуальных результатов выполнения презентации |
| <b>3. Средства для текущего контроля</b>  | Вопросы для самостоятельного изучения темы                        |
|   | Общий алгоритм самостоятельного изучения темы                     |
|   | Критерии оценки самостоятельного изучения темы                    |
| <b>4. Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины</b>         | Тестовые вопросы для проведения итогового тестирования            |
|   | Критерии оценки ответов на тестовые вопросы итогового контроля    |



## 2.4 Описание показателей, критериев и шкал оценивания и этапов формирования компетенций в рамках дисциплины

| Индекс и название компетенции  | Код индикатора достижений компетенции | Индикаторы компетенции            | Показатель оценивания – знания, умения, навыки (владения)   | Уровни сформированности компетенций  |  |                             | Формы и средства контроля формирования компетенций |         |
|--|---------------------------------------|-----------------------------------|---|--|--|-----------------------------|--|---------|
|  |                                       |                                   |   | компетенция не сформирована  | минимальный  | средний                     |  | высокий |
|  |                                       |                                   |   | Оценки сформированности компетенций  |  |                             |  |         |
|  |                                       |                                   |   | Не зачтено   | Зачтено  |                             |  |         |
|  |                                       |                                   |   | Характеристика сформированности компетенции  |  |                             |  |         |
|  |                                       |                                   | Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений и навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач                  | 1. Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач.<br>2. Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач.<br>3. Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач. |  |                             |  |         |
| Критерии оценивания  |                                       |                                   |   |  |  |                             |  |         |
| ПК-6<br>Способен решать профессиональные задачи на основе управленческих знаний, практического менеджмента, консалтинга и аудита в области информационных систем | ИД-2 <sub>ПК-6</sub>                  | Полнота знаний                    | знает процесс управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей                           | не знает процесс управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей   | слабо знает процесс управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей;<br>хорошо знает процесс управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей;<br>в совершенстве знает процесс управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей  | тест, презентация, конспект |  |         |
|  |                                       | Наличие умений                    | умеет осуществлять процесс управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей              | не умеет осуществлять процесс управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей  | слабо умеет осуществлять процесс управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей;<br>хорошо умеет осуществлять процесс управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей;<br>отлично умеет осуществлять процесс управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей  |                             |  |         |
|  |                                       | Наличие навыков (владение опытом) | владеет навыками осуществления процесса управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей | не владеет навыками осуществления процесса управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей   | слабо владеет навыками осуществления процесса управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей;<br>хорошо владеет навыками осуществления процесса управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей;<br>отлично владеет навыками осуществления процесса управления информационными ресурсами организации и развития информационных систем с учетом потребностей пользователей |                             |  |         |

## ЧАСТЬ 3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

### Часть 3.1. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков

#### 3.1.1 . Средства для индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов ВАРС

##### 7.1. Рекомендации по созданию презентации

**Учебные цели, на достижение которых ориентирована презентация:** получить целостное представление об основных современных проблемах отношений с клиентами предприятия.

**Учебные задачи, которые должны быть решены обучающимся в рамках выполнения презентации:**

- детальное рассмотрение наиболее актуальных проблем при отношениях с клиентами;
- формирование и отработка навыков экономического исследования, накопление опыта работы с научной литературой, подбора и анализа фактического материала;
- совершенствование в изложении своих мыслей, критики, самостоятельного построения структуры работы, постановки задач, раскрытие основных вопросов, умение сформулировать логические выводы и предложения.

#### ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА презентации

Сущность, виды, функции управления взаимоотношениями с клиентами

Маркетинг отношений: сущность, подходы, специфика

Управление лояльностью клиентов

Эффективное управление персоналом для наилучшего обслуживания клиентов

Эффективность управления взаимоотношения с клиентами

Автоматизация процесса управления взаимоотношения с клиентами

Интегрированные отраслевые CRM-решения

#### Этапы работы над презентацией

**Выбор темы.** Очень важно правильно выбрать тему. Выбор темы не должен носить формальный характер, а иметь практическое и теоретическое обоснование.

Если интересующая тема отсутствует в рекомендательном списке, то по согласованию с преподавателем обучающемуся предоставляется право самостоятельно предложить тему, раскрывающую содержание изучаемой дисциплины. Тема не должна быть слишком общей и глобальной, так как небольшой объем работы (до 25 слайдов) не позволит раскрыть ее.

При выборе темы необходимо учитывать полноту ее освещения в имеющейся научной литературе. Начинать знакомство с избранной темой лучше всего с чтения обобщающих работ по данной проблеме.

**Составление плана.** Автор по предварительному согласованию с преподавателем может самостоятельно составить план, с учетом замысла работы, либо взять за основу рекомендуемый план, приведенный в данных методических указаниях по соответствующей теме. Правильно построенный план помогает систематизировать материал и обеспечить последовательность его изложения.

Наиболее традиционной является следующая структура презентации:

Титульный лист.

Оглавление (план, содержание).

Введение.

Глава 1 (полное наименование главы).

1.1. (полное название параграфа, пункта);

1.2. (полное название параграфа, пункта).

Глава 2 (полное наименование главы).

2.1. (полное название параграфа, пункта);

2.2. (полное название параграфа, пункта).

Заключение (или выводы).

Список использованной литературы.

Приложения (по усмотрению автора).

} Основная часть

**Титульный лист** заполняется по единой форме (Приложение 1).

**Оглавление** (план, содержание) включает названия всех разделов (пунктов плана)

**Введение.** В этой части обосновывается актуальность выбранной темы, формулируются цели работы и основные вопросы, которые предполагается раскрыть в презентации.

**Основная часть** может быть представлена одной или несколькими главами, которые могут включать 2-3 параграфа (подпункта, раздела).

Здесь достаточно полно и логично излагаются главные положения в используемых источниках, раскрываются все пункты плана с сохранением связи между ними и последовательности перехода от одного к другому.

Автор должен следить за тем, чтобы изложение материала точно соответствовало цели и названию главы (параграфа).

**Заключение** (выводы). В этой части обобщается изложенный в основной части материал, формулируются общие выводы, указывается, что нового лично для себя вынес автор реферата из работы над ним. Выводы делаются с учетом опубликованных в литературе различных точек зрения по рассматриваемой проблеме.

**Приложения** могут включать графики, таблицы, расчеты. Они должны иметь номер и название.

**Библиография** (список литературы) здесь указывается реально использованная литература, периодические издания и электронные источники информации. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

### **7.1.1. Шкала и критерии оценивания**

оценка «зачтено» выставляется, если обучающийся оформил отчетный материал в виде презентации на основе самостоятельного изученного материала, смог всесторонне раскрыть теоретическое содержание темы.

- оценка «не зачтено» выставляется, если обучающийся неаккуратно оформил отчетный материал в виде презентации на основе самостоятельного изученного материала, не смог всесторонне раскрыть теоретическое содержание темы.

## **7.2. Рекомендации по самостоятельному изучению тем**

### **ВОПРОСЫ**

#### **для самостоятельного изучения темы**

«Сущность, виды, функции управления взаимоотношениями с клиентами»

- 1) Сущность управления взаимоотношений с клиентами
- 2) Виды управления взаимоотношениями с клиентами
- 3) Функции управления взаимоотношениями с клиентами

### **«ВОПРОСЫ**

#### **для самостоятельного изучения темы**

«Маркетинг отношений: сущность, подходы, специфика»

- 1) Сущность маркетинга отношений
- 2) Подходы к клиентоориентированному маркетингу
- 3) Особенности маркетинга отношений

### **ВОПРОСЫ**

#### **для самостоятельного изучения темы**

«Управление лояльностью клиентов»

- 1) Процесс формирования лояльности
- 2) Виды лояльности
- 3) Управление лояльностью клиентов

### **ВОПРОСЫ**

#### **для самостоятельного изучения темы**

«Эффективное управление персоналом для наилучшего обслуживания клиентов»

- 1) Обучение персонала по обслуживанию клиентов
- 2) Современные способы управления персоналом, связанные с обслуживанием клиентов
- 3) Повышение качества оказания услуг

### **ВОПРОСЫ**

#### **для самостоятельного изучения темы**

«Эффективность управления взаимоотношений с клиентами»

- 1) Современные подходы к управлению взаимоотношений с клиентами
- 2) Сущность концепции CRM
- 3) Особенности и типы CRM

### **ВОПРОСЫ**

#### **для самостоятельного изучения темы**

«Автоматизация процесса управления взаимоотношения с клиентами»

- 1) Процессы CRM-системы
- 2) IT-составляющие CRM-системы
- 3) Программные продукты по управлению клиентской базой

### **ВОПРОСЫ**

#### **для самостоятельного изучения темы**

«Интегрированные отраслевые CRM-решения»

- 1) Основные тенденции в развитии российского рынка клиентоориентированных технологий
- 2) CRM-концепции для бизнеса
- 3) CRM-концепции для государственного управления

#### **Общий алгоритм самостоятельного изучения темы**

|  |
|--|
| 1) Ознакомиться с рекомендованной учебной литературой и электронными ресурсами по теме (ориентируясь на вопросы для самоконтроля).   |
| 2) На этой основе составить развёрнутый план изложения темы  |
| 3) Выбрать форму отчетности конспектов(план – конспект, текстуальный конспект, свободный конспект, конспект – схема)   |
| 2) Оформить отчётный материал в установленной форме в соответствии методическими рекомендациями  |
| 3) Провести самоконтроль освоения темы по вопросам, выданным преподавателем  |
| 4) Предоставить отчётный материал преподавателю по согласованию с ведущим преподавателем   |
| 5) Подготовиться к предусмотренному контрольно-оценочному мероприятию по результатам самостоятельного изучения темы  |
| 6) Принять участие в указанном мероприятии, пройти рубежное тестирование по разделу на аудиторном занятии и заключительное тестирование в установленное для внеаудиторной работы время |

### **7.2.1 ШКАЛА И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ**

#### **самостоятельного изучения темы**

- оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он ясно, четко, логично и грамотно излагает тему: дает определение основным понятиям с позиции разных авторов, приводит практические примеры по изучаемой теме, четко излагает выводы, аккуратно оформил отчетный материал.

- оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не выделяет основные понятия и не представляет практические примеры, не смог всесторонне раскрыть теоретическое содержание темы и ответить на вопросы, неаккуратно оформил отчетный материал.

## **8. Входной контроль и текущий (внутрисеместровый) контроль хода и результатов учебной работы**

### **8.1 Вопросы для входного контроля**

1. Назовите основное отличие потребительского рынка от рынка товаров промышленного назначения:
  - а) приобретаются разнообразные товары
  - б) товары используются для личного потребления
  - в) спрос на товары потребительского рынка эластичен
2. Какие факторы оказывают влияние на совершаемые потребителем покупки:
  - а) тип личности
  - б) образ жизни
  - в) возраст
  - г) спрос
3. Консюмеризм – это
  - а) организованное движение граждан по защите окружающей среды

- б) влияние потребителей на качество, цену и продажу товаров
- в) организованное движение граждан и государственных органов за расширение прав и влияния покупателей
- 4. Целевую аудиторию представляют
  - а) покупатели
  - б) производители товаров и услуг
  - в) посредники
- 5. В чем заключается управление маркетингом согласно Ф.Котлеру
  - а) стимулировании сбыта
  - б) управлении спросом
  - в) организации рационального товародвижения
- 6. Социальные факторы, влияющие на выбор покупателя
  - а) семья
  - б) референтные группы
  - в) роли и статусы
  - г) субкультура
  - д) род занятий
- 7. Определите последовательность этапов принятия решения о покупке
  - а) поиск информации
  - б) совершение покупки
  - в) появление проблемы
  - г) послепокупочная оценка
- 8. Назовите три типа известности о товаре
- 9. Изучение потребителей осуществляется путем
  - а) опроса
  - б) анкетирования
  - в) наблюдения
  - г) подсчета
- 10. Назовите типы лояльности

#### **ШКАЛА И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ответов на вопросы входного контроля**

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если получено более 81% правильных ответов.
- оценка «хорошо» - получено от 71 до 80% правильных ответов.
- оценка «удовлетворительно» - получено от 61 до 70% правильных ответов.
- оценка «неудовлетворительно» - получено менее 61% правильных ответов.

#### **8.2. Текущий контроль успеваемости**

В течение семестра, проводится текущий контроль успеваемости по дисциплине, к которому обучающийся должен быть подготовлен.

Отсутствие пропусков аудиторных занятий, активная работа на практических занятиях, общее выполнение графика учебной работы являются основанием для получения положительной оценки по текущему контролю.

В качестве текущего контроля может быть использован тестовый контроль. Тест состоит из небольшого количества элементарных вопросов по основным разделам дисциплины: неправильные решения разбираются на следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем.

##### **Тест**

*1. Маркетинг на основе взаимоотношений с клиентами отличается от традиционного тем, что:*

- 1. наработывает существенные нематериальные выгоды
- 2. внимание сосредоточено на построении потребительской ценности, чтобы удержать клиента
- 3. предполагает завоевание клиента в каждой конкретной точке продажи
- 4. связан с большими финансовыми издержками и рисками

*2. Проактивное использование информации в процессе управления отношениями с клиентами означает:*

- 1. тщательно продуманная и упреждающая работа с клиентами на основе информации о них
- 2. инновации в методах сбора и распределения информации о клиентах внутри компаний
- 3. активный поиск и своевременное устранение причины выявленной неудовлетворенности клиентов
- 4. создание мощных баз данных о клиентах внутри компаний

*3. Укажите правильно сформулированные декларации о видении бизнеса и корпоративных ценностях*

- 1. клиент – это король
- 2. сделать обращение с фотографиями не сложнее обращения с карандашом

3. все наше внимание – клиентам

4. компьютер на каждом столе в каждом доме

4. *Клиентская стратегия предполагает:*

1. изучение существующих и потенциальных клиентов и выяснение, каким образом их множество может быть сегментировано

2. определение релевантного рынка

3. разработка специализированных аналитических приложений для оценки прибыльности клиентов

4. рассмотрение социальных, технологических, экономических, политических и средовых вопросов

5. *Какая категория клиентов завершает лестницу лояльности клиентов?*

1. приверженец

2. партнер

3. заложник

4. наемник

5. террорист

6. *В зависимости от полной прибыли клиенты дифференцируются на следующие группы:*

1. самые ценные клиенты

2. клиенты среднего уровня

3. клиенты ниже нуля

4. самые прибыльные клиенты

7. *Клиенты с самым высоким нереализованным потенциалом, которые могут стать источником большей прибыли, чем та, что они приносят сегодня – это:*

1. самые ценные клиенты

2. клиенты второго ряда

3. клиенты ниже нуля

4. самые прибыльные клиенты

8. *Применение модели ACURA состоит из следующих шагов:*

1. определение специфических стратегий ACURA

2. определение качественных показателей для каждого из сегментов и совокупного потенциала прибыли

3. выявление ключевых сегментов и их характеристик

4. установление того, какие стратегии ACURA касаются каких сегментов, и грубая оценка потенциала прибыли

9. *Процесс управления информацией состоит из следующих действий:*

1. сбор информации о клиентах во всех точках контакта

2. анализ удовлетворенности сотрудников компании

3. проверка информации

4. создание полного, обновляемого профиля клиента

10. *Метрики клиентов измеряют:*

1. показатели привлечения и удержания клиентов

2. показатели удовлетворенности клиентов

3. полную прибыль от клиента

4. показатели удовлетворенности сотрудников компании

11. *Целью концепции CRM является:*

1. создание, развитие и укрепление отношений со всеми клиентами, увеличение выгоды сотрудников компании

2. создание, развитие и укрепление отношений с тщательно выбранными клиентами, увеличение выгоды клиента, повышение корпоративной прибыли, а значит, и максимизация прибыли инвесторов

3. создание, развитие и укрепление отношений с поставщиками компании, увеличение их выгоды

4. оптимизация основных бизнес-процессов компании

12. *Причины появления концепции CRM:*

1. снижение и диверсификация конкуренции

2. развитие и возрастание доступности новых технологий

3. рост ожиданий потребителя и усиление его роли на рынке

4. возникновение глобального простора для операций

5. *13. К возникновению CRM как разновидности менеджмента привело несколько важных тенденций. В их числе:*

1. признание выгоды от использования информации для упреждения событий, а не только для следования за ними

2. переход в стратегическом структурировании компании от процессов к функциям

3. постепенное понимание, что клиенты являются активами бизнеса, а не просто рекламной аудиторией

4. развитие индивидуальных маркетинговых подходов

14. *Две главные IT-составляющие CRM-системы:*

1. репозиторий данных
2. витрина данных
3. база знаний
4. набор приложений, благодаря которым осуществляются операции с клиентами, приносящие добавленную ценность

15. CRM – это:

1. стратегический подход, направленный на увеличение прибыли акционеров посредством выстраивания подходящих взаимоотношений с ключевыми клиентами и клиентскими сегментами
2. стратегический подход, направленный на увеличение прибыли сотрудников компании посредством выстраивания подходящих взаимоотношений между клиентами и компанией
3. стратегический подход, направленный на повышение уровня удовлетворенности и ценности, получаемой клиентами от компании посредством выстраивания с ней успешных взаимоотношений
4. информационные технологии, позволяющие выстраивать устойчивые и эффективные отношения с клиентами компании

16. Какой тип CRM включает в себя поиск, накопление, организацию, интерпретацию и использование данных о клиентах?

1. операциональный
2. аналитический
3. совместный
4. социальный CRM

17. Какой тип CRM включает в себя автоматизацию продаж, маркетинга и обслуживания клиентов?

1. операциональный
2. аналитический
3. совместный
4. социальный CRM

18. Какой термин означает CRM-деятельность, направленную на стратегических партнеров или реселлеров?

1. стратегический CR;
2. e-CRM
3. MBP
4. CMR

19. К главным кросс-функциональным процессам CRM относят:

1. процесс управления информацией
2. процесс управления текучестью клиентов
3. процесс управления ценностью
4. процесс оценки эффективности

20. В контексте, какого процесса CRM изучаются условия возникновения максимальной удовлетворенности клиента за приемлемую для компании цену?

1. процесс управления информацией
2. процесс управления текучестью клиентов
3. процесс многоканальной интеграции
4. процесс разработки стратегии

## 9. Промежуточная (семестровая) аттестация по курсу

| <b>Нормативная база проведения промежуточной аттестации обучающихся по результатам изучения дисциплины:</b>  |  |
|--|--|
| 1) действующее «Положение о текущем контроле успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования (бакалавриат, специалитет, магистратура) и среднего профессионального образования в ФГБОУ ВО Омский ГАУ» |  |
| <b>Основные характеристики промежуточной аттестации обучающихся по итогам изучения дисциплины</b>  |  |
| <b>Цель промежуточной аттестации -</b>   | установление уровня достижения каждым обучающимся целей и задач обучения по данной дисциплине, изложенным в п.1.1 настоящего документа   |
| <b>Форма промежуточной аттестации -</b>  | зачет  |
| <b>Место процедуры получения зачёта в графике учебного процесса</b>  | 1) участие обучающегося в процедуре получения зачёта осуществляется за счёт учебного времени (трудоемкости), отведённого на изучение дисциплины  |
|  | 2) процедура проводится в рамках ВАРС, на последней неделе семестра  |
| <b>Основные условия получения обучающимся зачёта:</b>  | 1) обучающийся выполнил все виды учебной работы (включая самостоятельную) и отчитался об их выполнении в сроки, установленные графиком учебного процесса по дисциплине;<br>2) прошёл заключительное тестирование;<br>3) подготовил полнокомплектное учебное портфолио. |

### 9.3. Заключительное тестирование по итогам изучения дисциплины

По итогам изучения дисциплины, обучающиеся проходят заключительное тестирование. Тестирование является формой контроля, направленной на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин.

#### 9.3.1 Подготовка к заключительному тестированию по итогам изучения дисциплины

Тестирование осуществляется по всем темам и разделам дисциплины, включая темы, выносимые на самостоятельное изучение.

Процедура тестирования ограничена во времени и предполагает максимальное сосредоточение обучающегося на выполнении теста, содержащего несколько тестовых заданий.

Тестирование проводится в ИОС. Тест включает в себя 30 вопросов. Время, отводимое на выполнение теста - 30 минут. В каждый вариант теста включаются вопросы в следующем соотношении: закрытые (одиночный выбор) – 25-30%, закрытые (множественный выбор) – 25-30%, открытые – 25-30%, на упорядочение и соответствие – 5-10%

На тестирование выносятся 30 вопросов.

#### Бланк теста

Образец

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Омский государственный аграрный университет имени П.А. Столыпина»

Тестирование по итогам освоения дисциплины «Управление клиентскими отношениями»  
Для обучающихся направления подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии  
ФИО \_\_\_\_\_ группа \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Уважаемые обучающиеся!



Прежде чем приступить к выполнению заданий внимательно ознакомьтесь с инструкцией:

1. Отвечая на вопрос с выбором правильного ответа, правильный, на ваш взгляд, ответ (ответы) обведите в кружок.
  2. В заданиях открытой формы впишите ответ в пропуск.
  3. В заданиях на соответствие заполните таблицу.
  4. В заданиях на правильную последовательность впишите порядковый номер в квадрат.
  4. Время на выполнение теста – 30 минут
  5. За каждый верный ответ Вы получаете 1 балл, за неверный – 0 баллов.
- Максимальное количество полученных баллов 30.  
Желаем удачи!

### Вариант № 1

**Тип заданий: выбор одного варианта правильного ответа из нескольких предложенных / выбор нескольких правильных вариантов из предложенных вариантов ответов**

**1. Проактивное использование информации в процессе управления отношениями с клиентами означает:**

**ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ**

- +тщательно продуманную и упреждающую работу с клиентами на основе информации о них
- +инновации в методах сбора и распределения информации о клиентах внутри компаний
- +активный поиск и своевременное устранение причины выявленной неудовлетворенности клиентов
- создание мощных баз данных о клиентах внутри компаний

**2. Каталог прикладных систем всегда должен включать:**

**ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ**

- +оценку для бизнес-приложений
- +список технологических компонентов
- +дату обновления информации
- управляющую подсистему
- оценку времени

описание языка программирования

**3. Область разработки прикладных систем определяет:**

- время выполнения
- состав ИТ-менеджмента
- +средства проектирования

**4. Крупные и мелкие компании, работающие в самых разных областях, рассматривают CRM как часть корпоративной стратегии по следующим причинам**

**ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ДВУХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ**

- +новое рыночное мышление признало ограниченность традиционного маркетинга по сравнению с потенциалом стратегий, в большей степени ориентированных на клиента и процессы
- +новые технологии позволяют компаниям гораздо точнее нацеливать предложения на клиентов
- современные принципы маркетинга работают на настоящий момент в контексте беспрецедентной технологической модернизации и трансформации рынка
- современные высоко конкурентные экономические условия и увеличение масштабов клиентских баз признало ограниченность массового маркетинга

**5. Главные IT-составляющие CRM-системы:**

**ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ДВУХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ**

- +репозиторий данных
- +набор приложений
- витрина данных
- база знаний

**6. К главным кросс-функциональным процессам CRM относят:**

**ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ**

- +процесс управления информацией
- +процесс управления ценностью
- +процесс оценки эффективности
- процесс управления текучестью клиентов
- бизнес-процесс

**7. Выработка многоканальной стратегии, создающей нужное впечатление у целевых клиентов компании, включает ряд главных действий:**

**ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ДВУХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ**

- +стратегический обзор отраслевой структуры и опций каналов
- +постановка целей стратегии
- обзор издержек на каналы
- изучение категорий каналов

**8. Преимуществами корпоративного хранилища данных являются:**

**ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ДВУХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ**

- +комплексный анализ данных в корпоративных хранилищах перестает мешать обычному течению бизнеса, поскольку снимаются постоянные запросы к базам данных
- корпоративные хранилища данных – информационные системы, не требующие значительных инвестиций
- +компания получает в свое распоряжение единственную и логически связную версию данных, которые затем могут поступать в витрины данных
- корпоративные хранилища данных позволяют компании переместиться к новому бизнесу

**Тип заданий: установление правильной последовательности в предложенных вариантах ответов / установление соответствия между элементами в предложенных вариантах ответов**

**9. Функции CRM**

**УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ**

|                        |   |
|------------------------|---|
| кооперационная функция | организация тесного взаимодействия с конечными потребителями и клиентами                |
| аналитическая функция  | отчетность по первичным данным и более, глубокий анализ информации в различных разрезах |
| оперативная функция    | регистрация и оперативный доступ к первичной информации по разделам базы данных         |
|                        | регулярные замеры метрик клиентского опыта  |

**10. Содержание этапов CX-менеджмента (стратегии управления клиентским опытом)**

**УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ**

|   |   |
|---|---|
| построение карты клиентского опыта                          | компания должна определить, какое эмоциональное впечатление в идеальном случае она должна обеспечить потребителям, чтобы способствовать их продвижению  |
| мониторинг обратной связи и анализ реакций потребителей     | регулярные замеры метрик клиентского опыта должны дать ответ, насколько внедренные изменения успешно повлияли на их значение.   |
| анализ клиентских данных и точек взаимодействия с клиентами | даёт возможность понять, где клиенты принимают ключевые для компании решения, что оказывает на них влияние и где происходят потери в клиентском потоке, который переключается на конкурентные предложения |
|   | насколько удобно клиенту получать информацию с разных устройств   |

**11. Компоненты создания качественного CX-менеджмента**

**УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ**

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| доступность                    | включает в себя количество каналов, их качество и релевантность аудитории |
| удобство покупки               | насколько удобно клиенту приобрести товар или заказать услугу             |
| удобство сервиса               | легко ли клиенту получить консультацию                                    |
| персонализация                 | решает ли ваш продукт проблемы конкретного клиента                        |
| приятный пользовательский опыт | насколько удобно клиенту получать информацию с разных устройств           |
|                                | может ли клиент обращаться к вам по любому удобному каналу                |

**12. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ**

|                        |  |
|------------------------|--|
| Стратегическая метрика | Измеряет акционерную/рыночную добавленную ценность и инновационность |
| Метрика процессов      | Измеряет нормы по развитию новых продуктов/услуг                     |

|  |   |
|--|---|
| Метрики клиентов                           | Измеряют показатели привлечения, удержания, удовлетворенности клиентов, полную прибыль от клиента |
| Метрика эффективности клиентских процессов | Измеряет стоимость привлечения (замены выбывшего) клиента и коэффициент повторных продаж (КПП)    |
|  | Измеряет количество клиентов, совершивших покупку   |

**13. Характеристика стратегических позиций согласно матрице CRM  
УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ**

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| клиент-ориентированный маркетинг | вид стратегической позиции, который предполагает наличие платформ для интеллектуальной обработки данных и сопутствующих программных приложений  |
| продукт-ориентированные продажи  | вид стратегической позиции, который предполагает, что компания имеет данные о транзакциях и может провести простой анализ таких переменных, как количество продаж продукта в единицу времени и производительность каналов дистрибуции |
| индивидуализированный CRM        | вид стратегической позиции, который является наиболее развитым  |
|                                  | вид стратегической позиции, регулирующий сервис и поддержку   |

**Тип заданий: открытого типа (самостоятельный ввод обучающимся правильного ответа в виде термина, краткого определения, цифрового значения) / Практико-ориентированные задания (кейсы)**

**14. Состоит из базы и хранилища данных – это...**

ОТВЕТ ЗАПИШИТЕ СТРОЧНЫМИ БУКВАМИ В ФОРМЕ СУЩЕСТВИТЕЛЬНОГО В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ

+репозитарий

**15. Стандарт используемый для общей ревизии CRM - это...**

ОТВЕТ ЗАПИШИТЕ ПРОПИСНЫМИ БУКВАМИ В ФОРМЕ СУЩЕСТВИТЕЛЬНОГО В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ

+СМАТ

**16. Майкл Делл, основатель компании Dell Computers, однажды осознал, что может сам закупать компоненты компьютеров, собирать их и продавать конечному потребителю. Эта стратегия позволила ему обойти традиционные каналы, привычные для производителей компьютеров, и предложить им значительную скидку. В данном случае это....**

ОТВЕТ ЗАПИШИТЕ СТРОЧНЫМИ БУКВАМИ В ФОРМЕ СУЩЕСТВИТЕЛЬНОГО В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ

+дезинтермедиация

**17. Современное полнофункциональное CRM-решение должно иметь ... основных компонентов из перечня Бартон-Голденберга**

ОТВЕТ ЗАПИШИТЕ ЦЕЛЫМ ЧИСЛОМ

+11

**18. Любое событие в ИТ-системе, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги- это...**

ОТВЕТ ЗАПИШИТЕ СТРОЧНЫМИ БУКВАМИ В ФОРМЕ СУЩЕСТВИТЕЛЬНОГО В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ

+инцидент

**9.3.1 ШКАЛА И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ**

ответов на тестовые вопросы тестирования по итогам освоения дисциплины

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если получено более 81% правильных ответов.
- оценка «хорошо» - получено от 71 до 80% правильных ответов.
- оценка «удовлетворительно» - получено от 61 до 70% правильных ответов.
- оценка «неудовлетворительно» - получено менее 61% правильных ответов.

## ЛИСТ РАССМОТРЕНИЙ И ОДОБРЕНИЙ

Фонд оценочных средств учебной дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 Управление клиентскими отношениями  
в составе ОПОП 09.03.02 Информационные системы и технологии

### 1. Рассмотрен и одобрен в качестве базового варианта:


а) На заседании обеспечивающей кафедры менеджмента и маркетинга

протокол № 13 от 11.05.2022.


Зав. кафедрой, канд. экон. наук, доцент  Е.А. Асташова

б) На заседании методической комиссии по направлению 09.03.02 Информационные системы и технологии

протокол № 9 от 14.05.2022.

Председатель МКН – 09.03.02, канд. экон. наук  С.А. Нардина

### 2. Рассмотрен и одобрен внешним экспертом

Директор ООО «Сатори Партнер»  А.Б. Мальцев



**ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ**  
к фонду оценочных средств учебной дисциплины  
**Б1.В.ДВ.01.02 Управление клиентскими отношениями**  
в составе ОПОП 09.03.02 Информационные системы и технологии

**Ведомость изменений**

| Срок,<br>с которого<br>вводится<br>изменение | Номер и основное содержание<br>изменения и/или дополнения | Отметка<br>об утверждении/ согласовании<br>изменений |  |
|--|---|--|--|
|  |   | инициатор<br>изменения                               | руководитель ОПОП<br>или<br>председатель МКН |
|  |   |  |  |
|  |   |  |  |

**ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ  
к рабочей программе дисциплины  
в составе ОПОП 09.03.02 Информационные системы и технологии**

**Ведомость изменений**

| № п/п | Вид обновлений | Содержание изменений, вносимых в ОПОП | Обоснование изменений |
|-------|----------------|---------------------------------------|-----------------------|
| 1     |                |                                       |                       |
| 2     |                |                                       |                       |
| 3     |                |                                       |                       |
| 4     |                |                                       |                       |
| 5     |                |                                       |                       |
| 6     |                |                                       |                       |
| 7     |                |                                       |                       |
| 8     |                |                                       |                       |
| 9     |                |                                       |                       |
| 10    |                |                                       |                       |
| 11    |                |                                       |                       |