

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Минцаев Магомед Шавалович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 07.09.2023 18:29:29  
Уникальный программный ключ:  
236bcc35c296f119d6aafdc22836b21db52dbc07971a86865a5825f9fa4504cc

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
имени академика М. Д. Миллионщикова

«УТВЕРЖДАЮ»

Первый проректор

И. Г. Гафаров



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины

«Системы ИТ - управления взаимоотношениями с клиентами»

**Направление подготовки**

38.04.05 Бизнес-информатика

**Направленность (Профиль)**

«Электронный бизнес»

**Квалификация**

Магистр

**Год начала подготовки 2023**

Грозный – 2023

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Системы ИТ - управления взаимоотношениями с клиентами» позволит магистрам понять, как работают современные предприятия, строящие бизнес вокруг своих клиентов, в соответствии с их требованиями и ожиданиями. Покажет, как можно «индустриализировать» процессы взаимодействия с клиентами, сделать их управляемыми и предсказуемыми.

Цель – приобретение знаний, навыков и способностей в области разработки стратегии управления взаимоотношениями компании с клиентами, управления многоканальной интеграцией, формирования клиентоориентированной корпоративной культуры и использования CRM-систем.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП

Дисциплина «Системы ИТ-управления взаимоотношениями с клиентами» входит в часть учебного плана, формируемую участниками образовательных отношений, и читается во 2 семестре. **Предшествующие дисциплины** – «Теоретические основы информационных процессов и систем»; «Цифровой маркетинг и социальные сети». **Последующие дисциплины** – «Цифровая трансформация бизнеса».

## 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ИНДИКАТОРАМИ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Код по ФГОС	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУВ)
<b>Общепрофессиональные</b>		
ОПК-4. Способен управлять взаимодействием с клиентами и партнерами в процессе решения задач профессиональной деятельности	ОПК-4.1 Знает теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом пространстве. ОПК-4.2 Анализирует предметную область для решения задач профессиональной деятельности ОПК-4.3 Использует инструменты и различные методы коммуникации для организации взаимодействия заинтересованных лиц	<b>Знать:</b> – концепцию управления взаимоотношениями с потребителями, – ключевые процессы управления взаимоотношениями с потребителями; <b>Уметь:</b> – анализировать отраслевую и конкурентную среду компании; – выявлять целевые сегменты и ключевых клиентов; <b>Владеть:</b>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– способами организации процессов управления взаимоотношениями с потребителями;</li> <li>– методами и инструментами анализа отраслевой и конкурентной среды, клиентской базы компании;</li> <li>–</li> </ul>
<b>Профессиональные</b>		
<p>ПК-8 Способен консультировать заказчиков по вопросам совершенствования управления информационной безопасностью ИТ-инфраструктуры</p>	<p>ПК-8.1 Управляет отношениями с пользователями и поставщиками сервисов ИТ</p> <p>ПК-8.2 Управляет моделью предоставления сервисов ИТ</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– типы стратегий CRM;</li> <li>– современные технологии управления взаимоотношениями с клиентами.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– формировать предложение ценности, проектировать каналы распределения, разрабатывать комплекс интегрированных маркетинговых коммуникаций.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способами и механизмами осуществления организационных изменений при переходе компании к CRM.</li> </ul>

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 1

Вид учебной работы		Всего часов/ зач.ед.
		ЗФО
		2 семестр
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>		<b>18/0,5</b>
В том числе:		
Лекции		6/0,166
Практические занятия		
Семинары		
Лабораторные работы		12/0,33
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>		<b>54/1,5</b>
В том числе:		
Контрольная работа		18/0,5
Практические работы		
<i>И (или) другие виды самостоятельной работы:</i>		
Подготовка к лабораторным занятиям		18/0,5
Подготовка к зачету		18/0,5
Вид промежуточной аттестации		
<b>Вид отчетности</b>		<b>Зачет</b>
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>ВСЕГО в часах</b>	<b>72</b>
	<b>ВСЕГО в зач. единицах</b>	<b>2</b>

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Таблица 2

№ п/п	Наименование раздела дисциплины по семестрам	Часы лекционных Занятий ЗФО	Часы лабораторных занятий ЗФО
1.	Концепция управления взаимоотношениями с потребителями (CRM).	2	2
2.	Анализ критериев эффективности CRM - систем	2	2
3.	Структура и содержание CRM - систем		2
4.	Оценка эффективности CRM		2
5.	Процесс управления информацией в CRM		2
6.	Сравнительный анализ существующих CRM - систем	2	2
<b>ВСЕГО ЧАСОВ</b>		<b>6</b>	<b>12</b>

## 5.2. Лекционные занятия

Таблица 3

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Концепция управления взаимоотношениями с потребителями (CRM).	Маркетинг взаимоотношений. Предпосылки перехода к концепции управления взаимоотношениями с потребителями. Клиенты как ключевой бизнес- актив компании. Типы CRM. Стратегическая структура CRM.
2.	Разработка стратегии CRM - систем	Роль бизнес-стратегии в CRM. Инструментарий анализа отраслевой и конкурентной среды. Роль клиентской стратегии в CRM. Разработка клиентской стратегии. Сегментация рынка. Критерии и признаки сегментирования. Уровни сегментации. Разработка стратегии CRM. Стратегическая матрица CRM.
3.	Структура и содержание CRM - систем	«Основные компоненты систем CRM; пять главных кроссфункциональных процессов CRM.
4.	Оценка эффективности CRM	Ключевые факторы, влияющие на акционерную стоимость компании. Стандарты CRM. Метрики CRM. Ключевые показатели эффективности CRM. Система мониторинга эффективности CRM. Оценка рентабельности инвестиций в CRM.
5.	Процесс управления информацией в CRM	Роль информации и IT в CRM. Технологические компоненты процесса управления информацией. Репозиторий данных. Выбор и сочетание технологических опций для CRM. Аналитические средства. IT-системы. Приложения для работы с клиентами и документооборота.
6.	Сравнительный анализ существующих CRM - систем	Интегрированные и специализированные программные продукты отечественных и зарубежных производителей CRM – систем.

## 5.3. Лабораторные занятия

Таблица 4

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Наименование лабораторных работ
1.	Концепция управления взаимоотношениями с потребителями (CRM).	<b>Лабораторная работа №1.</b> Работа по базе клиентов в CRM-системе. Общие правила формирования базы клиентов в системе «Мегаплан».
2.	Разработка стратегии CRM - систем	<b>Лабораторная работа №2.</b> Анализ критериев эффективности системы Мегаплан.
3.	Структура и содержание CRM - систем	<b>Лабораторная работа №3.</b> Основные элементы системы «Простой бизнес». Модули и основные панели системы. Общий анализ функциональных характеристик.
4.	Оценка эффективности CRM	<b>Лабораторная работа №4.</b> Анализ эффективности работы отдела продаж по выполненным сделкам в системе «Простой бизнес». Анализ критериев эффективности системы «Простой бизнес».

5.	Процесс управления информацией в CRM	<b>Лабораторная работа №5.</b> Контроль работ сотрудников и менеджеров. Анализ критериев эффективности системы «Простой бизнес». Подготовка отчета по проведённому анализу.
6.	Сравнительный анализ существующих CRM - систем	<b>Лабораторная работа №6.</b> Создание отчета по выполненным лабораторным работам. Сравнительная характеристика систем «Мегаплан» и «Простой бизнес».

## 6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА МАГИСТРАНТА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Самостоятельная работа включает:

- подготовку контрольной работы по выбранной теме;
- подготовку к зачету.

Контрольная работа выполняется на основе объекта, определенного для магистранта преподавателем (объектом могут выступать органы местного самоуправления, ресурсоснабжающие организации, банки, Операторы мобильной связи и т.п).

Перечень объектов исследования:

- ПАО «Сбербанк РФ» по ЧР;
- Московский индустриальный банк по ЧР;
- АО «Вайнах Телеком»;
- ГУП «Электросвязь»;
- ОДЦ «Юг - авто»;
- Управление ЗАГС по ЧР;
- УФМС, паспортный стол по ЧР;
- ООО «КомпАС»;
- КМ «Мегаком»;
- Фирма «Инсайт»;
- ООО «БИС - Н»;
- ЗАО «Инвестиции и финансы»;
- ООО «АрТеко»;
- СДЭК по ЧР;
- Медицинский центр «БЕРС»;
- Автосалон «Лада» по ЧР;
- Торговая база «Татаев»;
- Торговая база «Музаев»;
- ООО «Стройбаза - ЮГ»;
- Курчалойский электромеханический завод;
- Байрамикс;
- Теплостройпроект-С, ООО;
- Промышленник ООО;
- Компания КОН;
- ООО ПроПТР;
- ООО «Вымпел»;

– Транспортная компания АО «ДПД РУС».

**Структура контрольной работы:** *Титульный лист, введение, содержание, основная часть, заключение, список литературы.*

Основная часть:

1. Анализ структуры обращений потребителей и их классификация (по объекту).
2. Обоснование выбора каналов взаимодействия с клиентами.
3. Определение формы организации взаимодействия с клиентами и обоснование потребности в информационных технологиях для работы подразделений, осуществляющих взаимодействие.
4. Анализ рынка CRM – систем.
5. Обоснование выбора системы для совершенствования взаимодействия с клиентами в организации.
6. Проектирование модели бизнес-процессов организации взаимодействия с клиентами в рамках выбранной системы.
7. Формирование показателей эффективности взаимодействия с клиентами.

Рекомендуемый объем контрольной работы должен составлять 20-25 страниц.

#### ***Титульный лист.***

Титульный лист оформляется в соответствии с рекомендациями по подготовке курсовых и дипломных проектов кафедры «Информационные системы в экономике». В обязательном порядке титульный лист подписывается магистрантом, подготовившим контрольную работу и преподавателем, выдавшим тему.

#### ***Введение.***

Введение является визитной карточкой работы.

В содержании введения необходимо показать актуальность написания данной контрольной работы, степень разработанности выбранной темы в информационных источниках. Заканчивается введение постановкой цели и методами, которые планируется использовать для написания работы. Среди методов можно выделить: участие в научной конференции, реферативный поиск публикаций по заявленной теме, перевод англоязычных статей, изучение учебной литературы и т.д.

Объем введения не больше 1 страницы.

#### ***Основная часть контрольной работы.***

Основная часть контрольной работы традиционно представляется несколькими разделами, логично выстроенными в работе. Основная часть – это своеобразное «ядро» исследования или информационного поиска. Именно в основной части работы всесторонне и глубоко анализируются все подлежащие изучению проблемы, последовательно и с исчерпывающей полнотой раскрывается заявленная тема. В пункте 6 необходимо составить древо бизнес-процессов организации после внедрения предложенной системы.

#### ***Заключение.***

В заключении должны содержаться основные результаты проведенного поискового исследования, а также выводы, сделанные автором на их основе. Основные результаты и выводы, подводящие итог выполненной работе, следует формулировать сжато, лаконично и аргументировано, избегая обилия общих слов и бездоказательных утверждений. Объем заключения – 1 страница.

## Литература

1. Мхитарян С.В. Системы управления взаимоотношениями с клиентами [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Мхитарян С.В., Маркова М.В.— Электрон. текстовые данные. — М.: Евразийский открытый институт, 2011. — 150 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10826.html>. — ЭБС «IPRbooks»

2. Стешин А.И. Информационные системы в маркетинге [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Стешин А.И.— Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 180 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79628.html>. — ЭБС «IPRbooks»

3. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс]/ Черкашин П.А.— Электрон. текстовые данные. — М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. — 420 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>. — ЭБС «IPRbooks»

## 7. Оценочные средства

### 7.1 Текущий контроль

В качестве оценочных средств текущего контроля используется выполнение и защита лабораторных работ по дисциплине. Защита лабораторной работы – ответ на контрольные вопросы после выполнения лабораторной работы.

Перечень лабораторных работ:

1.Лабораторная работа №1 – **«Концепция управления взаимоотношениями с потребителями (CRM)».**

2. Лабораторная работа №2 + CASE-задание – **«Разработка стратегии CRM – систем».**

3 Лабораторная работа №3 – **«Структура и содержание CRM – систем».**

4.Лабораторная работа №4 – **«Оценка эффективности CRM».**

5. Лабораторная работа №5 – **«Процесс управления информацией в CRM».**

6. Лабораторная работа №6 + CASE-задание – **«Сравнительный анализ существующих CRM – систем».**

*Образец задания лабораторной работы*

### **Лабораторная работа №3**

*Тема: «Структура и содержание CRM - систем»*

Задачи по лабораторной работе:

1) Создайте новую организацию. Внесите все необходимые данные в карточку организации. 2) Добавьте 10 сотрудников через модуль «Персонал». 3) Создайте 2 группы с названиями «Бухгалтерия» и «Call - центр». Внесите в бухгалтерию 2 человека, а в Call – центр 3 человека, распределите остальных по подразделениям. 4) Создайте группу склад и внесите в эту группу 1 сотрудника. 5) Увольте сотрудника из группы склад и на его место возьмите нового сотрудника. 6) Внесите в систему новые контактные данные для вашей организации: корпоративный почтовый ящик, телефон. 7) Создайте новое дело в отношении одного или нескольких клиентов: укажите дату и время, когда клиента нужно встретить в аэропорту, задайте статус важности этому делу и назначьте сотрудника на выполнение.



*Контрольные вопросы к лабораторной работе 3.*

- 1) Назначение системы «Простой бизнес»?*
  - 2) Основные модули системы?*
  - 3) В чем универсальность системы «Простой бизнес»?*
  - 4) Какие режимы работы с клиентской базой существуют в системе?*
  - 5) Какие форматы документов для импорта клиентской базы поддерживает система?*
- 

### **7.3. Вопросы к зачету**

1. Маркетинг взаимоотношений.
2. Предпосылки перехода к концепции управления взаимоотношениями с потребителями.
3. Клиенты как ключевой бизнес- актив компании.
4. Типы CRM. Стратегическая структура CRM.
5. Роль бизнес-стратегии в CRM.
6. Инструментарий анализа отраслевой и конкурентной среды.
7. Роль клиентской стратегии в CRM.
8. Разработка клиентской стратегии.
9. Сегментация рынка.
10. Критерии и признаки сегментирования.
11. Уровни сегментации.
12. Разработка стратегии CRM.
13. Стратегическая матрица CRM.
14. Роль информации и IT в CRM.
15. Технологические компоненты процесса управления информацией.
16. Репозиторий данных. Выбор и сочетание технологических опций для CRM
17. Ключевые факторы, влияющие на акционерную стоимость компании.
18. Стандарты CRM. Метрики CRM. Ключевые показатели эффективности CRM.
19. Система мониторинга эффективности CRM.
20. Оценка рентабельности инвестиций в CRM.
21. Основные элементы внедрения CRM.
22. Оценка готовности к CRM.
23. Уровни зрелости CRM. Управление переходом к CRM.
24. Управление проектами CRM.
25. Мотивация сотрудников. Поддержка инициатив CRM.

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ  
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

---

**БИЛЕТ № 1**

**Дисциплина**

**«Системы ИТ - управления взаимоотношениями с клиентами»**

**Институт ИЦЭиТП \_\_\_\_\_ группа БИН-21м \_\_\_\_\_ семестр 2**

1. Типы CRM. Стратегическая структура CRM.
2. Стратегическая матрица CRM.
3. Роль информации и ИТ в CRM.

УТВЕРЖДЕНО  
на заседании кафедры  
протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

зав. кафедрой

Л.Р. Магомаева

**7.4. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания.**

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	не зачтено	зачтено	зачтено	зачтено	
<b>ОПК-4. Способен управлять взаимодействием с клиентами и партнерами в процессе решения задач профессиональной деятельности</b>					
<b>Знать:</b> концепцию управления взаимоотношениям и с потребителями, ключевые процессы управления взаимоотношениям и с потребителями;	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Защита Лабораторных работ. Билеты к зачету Задания для самостоятельного выполнения
<b>Уметь:</b> анализировать отраслевую и конкурентную среду компании; выявлять целевые сегменты и ключевых клиентов;	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные Умения	
<b>Владеть:</b> способами организации процессов управления взаимоотношениям и с потребителями; методами и инструментами анализа отраслевой и конкурентной	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

среды, клиентской базы компании;					
<b>ПК-8 Способен консультировать заказчиков по вопросам совершенствования управления информационной безопасностью ИТ-инфраструктуры;</b>					
<b>Знать:</b> типы стратегий CRM; современные технологии управления взаимоотношениям и с клиентами.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Защита Лабораторных работ. Билеты к зачету Задания для самостоятельного выполнения
<b>Уметь:</b> формировать предложение ценности, проектировать каналы распределения, разрабатывать комплекс интегрированных маркетинговых коммуникаций.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные Умения	
<b>Владеть:</b> способами и механизмами осуществления организационных изменений при переходе компании к CRM	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

## **8. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся созданы фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Форма проведения текущей аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При тестировании для слабовидящих студентов используются фонды оценочных средств с укрупненным шрифтом. На экзамен приглашается сопровождающий, который обеспечивает техническое сопровождение студенту. При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене (или зачете). Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья и обучающиеся инвалиды обеспечиваются печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебные пособия для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

### 1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья **по зрению:**

- **для слепых:** задания для выполнения на семинарах и практических занятиях оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом; письменные задания выполняются на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых либо надиктовываются ассистенту; обучающимся для выполнения задания при необходимости предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

- **для слабовидящих:** обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; обучающимся для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; задания для выполнения заданий оформляются увеличенным шрифтом;

### 2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья **по слуху:**

- **для глухих и слабослышащих:** обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется

звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; предоставляются услуги сурдопереводчика;

- для **слепоглухих** допускается присутствие ассистента, оказывающего услуги тифлосурдопереводчика (помимо требований, выполняемых соответственно для слепых и глухих);

3) для лиц с тяжелыми нарушениями речи, глухих, слабослышащих лекции и семинары, проводимые в устной форме, проводятся в письменной форме;

4) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, **имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:**

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата, нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей: письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту; выполнение заданий (тестов, контрольных работ), проводимые в письменной форме, проводятся в устной форме путем опроса, беседы с обучающимся.

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

### **9.1. ЛИТЕРАТУРА**

1. Стешин А.И. Информационные системы в маркетинге [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Стешин А.И.— Саратов: Вузовское образование, 2018. — 180 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79628.html>. — ЭБС «IPRbooks».

2. Баронов В. В., Калянов Г. Н., Попов Ю. Н., Титовский И. Н. Информационные технологии и управление предприятием [Текст] /- М. ДМК – Пресс, 2018. - 328 с. (ЭБС «Консультант студента»).

3. Гэри Кокинз / Управление результативностью: Как преодолеть разрыв между объявленной стратегией и реальными процессами [Электронный ресурс] / М. Альпина Паблишер 2016. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961408805.html> (ЭБС «Консультант студента»).

4. Акулич И.Л. / Маркетинг [Электронный ресурс]: учебник / - Минск. Выш. шк., 2014. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789850625397.html> (ЭБС «Консультант студента»).

5. Базилева, И. И. Особенности управления взаимоотношениями с клиентами в компании, оказывающей профессиональные услуги [Текст] / И. И. Базилева // Маркетинг услуг. - 2016. - № 3. - С. 210-214

### **9.2. Методические указания для освоения дисциплины (Приложение)**

## **10. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

### **10.1 Материально-техническая база**

Для проведения учебных занятий используются возможности мультимедийного оборудования, установленного в аудитории Университета и сети Интернет.

Лекционная аудитория, оснащенная компьютером, видеопроекционным оборудованием, в том числе для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном. Мультимедийные средства и другая техника для презентаций учебного материала, современные лицензионные компьютерные программы (MS Excel, MS Word) для оформления расчетов экономической эффективности информационных систем, справочно-правовые системы, Интернет.

Аудитория для выполнения лабораторных работ, оснащена 15 ПК, с установленным офисным ПО и подключением к сети Интернет.

В качестве основного программного продукта при проведении лабораторных работ по дисциплине используется онлайн-система «Мегаплан» и «Простой бизнес».

### **10.2. Помещения для самостоятельной работы**

Помещение для самостоятельной работы (Главный учебный корпус ФГБОУ ВО «Грозненский государственный нефтяной технический университет» 364902, Чеченская республика, г. Грозный, проспект им. Х.А. Исаева, 100. Аудитория оснащена необходимой компьютерной техникой, в наличии есть необходимое ПО: WinPro 10 RUS Upgrd OLP NL Acdmc; OfficeStd RUS OLP NL Acdmc (право на использование согласно Контракту № 267-ЭА/19 от 15.09.2019 г.) Система ГАРАНТ (проприетарная лицензия) Visual Studio-(Freemium) 1С Предприятие договор от 02.12.2020 регистрационные номера продуктов (9334859; 9334952) Sublime Text- (открытый доступ) Notepad++ (открытый доступ)

**Методические указания по освоению дисциплины «Системы ИТ - управления взаимоотношениями с клиентами»**

**1. Методические указания для обучающихся по планированию и организации времени, необходимого для освоения дисциплины.**

Изучение рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой дисциплины, ее структурой и содержанием разделов (модулей), фондом оценочных средств, ознакомиться с учебно-методическим и информационным обеспечением дисциплины.

Дисциплина «Системы ИТ - управления взаимоотношениями с клиентами» состоит из 6 связанных между собою тем, обеспечивающих последовательное изучение материала.

Обучение по дисциплине «Системы ИТ - управления взаимоотношениями с клиентами» осуществляется в следующих формах:

1. Аудиторные занятия (лекции и лабораторные занятия).
2. Самостоятельная работа студента (подготовка к лабораторным занятиям, контрольная работа, подготовка к зачету).
3. Интерактивные формы проведения занятий (лекция).

Учебный материал структурирован и изучение дисциплины производится в тематической последовательности. Каждому практическому занятию и самостоятельному изучению материала предшествует лекция по данной теме. Обучающиеся самостоятельно проводят предварительную подготовку к занятию, принимают активное и творческое участие в обсуждении теоретических вопросов, разборе проблемных ситуаций и поисков путей их решения. Многие проблемы, изучаемые в курсе, носят дискуссионный характер, что предполагает интерактивный характер проведения занятий на конкретных примерах.

Описание последовательности действий обучающегося:

При изучении курса следует внимательно слушать и конспектировать материал, излагаемый на аудиторных занятиях. Для его понимания и качественного усвоения рекомендуется следующая последовательность действий:

1. После окончания учебных занятий для закрепления материала просмотреть и обдумать текст лекции, прослушанной сегодня, разобрать рассмотренные примеры (10 – 15 минут).
2. При подготовке к лекции следующего дня повторить текст предыдущей лекции, подумать о том, какая может быть следующая тема (10 - 15 минут).
3. В течение недели выбрать время для работы с литературой в библиотеке (по 1 часу).
4. При подготовке к практическому занятию повторить основные понятия по теме, изучить примеры. Решая конкретную ситуацию, - предварительно понять, какой теоретический материал нужно использовать. Наметить план решения, попробовать на его основе решить 1 - 2 практические ситуации.

**2. Методические указания по работе обучающихся во время проведения лекций.**

Лекции дают обучающимся систематизированные знания по дисциплине, концентрируют их внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Лекции обычно излагаются в традиционном или в проблемном стиле. Для студентов в большинстве случаев в проблемном стиле. Проблемный стиль позволяет стимулировать активную познавательную деятельность обучающихся и их интерес к дисциплине, формировать творческое мышление, прибегать к противопоставлениям и сравнениям, делать обобщения, активизировать внимание обучающихся путем постановки проблемных вопросов, поощрять дискуссию.

Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть того или иного явления, или процессов, выводы и практические рекомендации.



Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает преподаватель, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями

«важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, необходимо использовать не только основную литературу, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал преподаватель. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Тематика лекций дается в рабочей программе дисциплины.

### **3. Методические указания обучающимся по подготовке к лабораторным занятиям**

На лабораторных занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике занятий.

Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к лабораторным и практическим занятиям:

1. Ознакомление с планом занятия, который отражает содержание предложенной темы;
2. Проработать конспект лекций;
3. Прочитать основную и дополнительную литературу.

В процессе подготовки к лабораторным занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов отношение к конкретной проблеме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса;

4. Ответить на вопросы плана лабораторного занятия;
5. Выполнить домашнее задание;
6. Проработать тестовые задания и задачи;
7. При затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, выступать и участвовать в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильно выполнять практические задания и иные задания, которые даются в фонде оценочных средств дисциплины.

### **4. Методические указания обучающимся по организации самостоятельной работы.**

Цель организации самостоятельной работы по дисциплине «Системы ИТ - управления взаимоотношениями с клиентами» — это углубление и расширение знаний в области технических наук; формирование навыка и интереса к самостоятельной познавательной деятельности.

Самостоятельная работа обучающихся является важнейшим видом освоения содержания дисциплины, подготовки к практическим занятиям и к контрольной работе. Сюда же относятся и самостоятельное углубленное изучение тем дисциплины. Самостоятельная работа представляет собой постоянно действующую систему, основу образовательного процесса и носит исследовательский характер, что послужит в будущем основанием для написания выпускной квалификационной работы, практического применения полученных знаний.

Организация самостоятельной работы обучающихся ориентируется на активные методы овладения знаниями, развитие творческих способностей, переход от поточного к индивидуализированному обучению, с учетом потребностей и возможностей личности.

Правильная организация самостоятельных учебных занятий, их систематичность, целесообразное планирование рабочего времени позволяет студентам развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.

Подготовка к лабораторному занятию включает, кроме проработки конспекта и презентации лекции, поиск литературы (по рекомендованным спискам и самостоятельно), подготовку заготовок для выступлений по вопросам, выносимым для обсуждения по конкретной теме. Такие заготовки могут включать цитаты, факты, сопоставление различных позиций, собственные мысли. Если проблема заинтересовала обучающегося, он может подготовить реферат и выступить с ним на практическом занятии.

При подготовке к контрольной работе обучающийся должен повторять пройденный материал в строгом соответствии с учебной программой, используя конспект лекций и литературу, рекомендованную преподавателем. При необходимости можно обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.

Самостоятельная работа реализуется:

- непосредственно в процессе аудиторных занятий - на лекциях, лабораторных занятиях;
- в контакте с преподавателем вне рамок расписания - на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.
- в библиотеке, дома, на кафедре при выполнении обучающимся учебных и практических задач.

Виды СРС и критерии оценок

(по балльно-рейтинговой системе ГГНТУ, СРС оценивается в 15 баллов)

1. Контрольная работа

Темы для самостоятельной работы прописаны в рабочей программе дисциплины. Эффективным средством осуществления обучающимся самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем.

**Составитель:**

Ст. преподаватель каф. «ИСЭ»



/Магомаев Т.Р./

**СОГЛАСОВАНО:**

Зав. выпускающей каф. «ИСЭ»



/Магомаева Л.Р./

Директор ДУМР



/Магомаева М.А./