

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Российский государственный гуманитарный университет»**  
**(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ФАКУЛЬТЕТ РЕКЛАМЫ И СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ  
Кафедра медиакommunikации

## **ОСНОВЫ РАБОТЫ С CRM-СИСТЕМАМИ**

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Медиакommunikации**

---

*Код и наименование направления подготовки/специальности*

**Медиакommunikации и управление корпоративными медиа**

---

*Наименование направленности (профиля)/специализации*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2023

*Основы работы с CRM-системами*

*Рабочая программа дисциплины (модуля)*

*Составитель:*

*доктор пед. наук, доцент В.В. Волкова, заведующий кафедрой медиакоммуникаций*

*Ответственный редактор:*

*доктор. филос. наук, профессор, заведующий кафедрой*

*интегрированных коммуникаций и рекламы А.Л. Абаев*

**УТВЕРЖДЕНО**

**Протокол заседания кафедры**

**медиакоммуникации**

**№ 2 от 17.04.2023 г.**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Пояснительная записка .....	
1.1.	Цель и задачи дисциплины .....	
1.2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций .....	
1.3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	
2.	Структура дисциплины.....	
3.	Содержание дисциплины.....	
4.	Образовательные технологии .....	
5.	Оценка планируемых результатов обучения.....	
5.1	Система оценивания .....	
5.2	Критерии выставления оценки по дисциплине.....	
5.3	Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	
6.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	
6.1	Список источников и литературы .....	
6.2	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». ....	
7.	Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	
8.	Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов .....	
9.	Методические материалы.....	
9.1	Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий.....	
9.2	Методические рекомендации по подготовке письменных работ .....	
9.3	Иные материалы.....	
	Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины .....	

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

Задачи дисциплины

Дать представление о методологии разработки CRM-стратегии продвижения компании  
Обучить студентов основам работы с программным обеспечением

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач для достижения профессиональных целей на государственном и иностранном (-ых) языках.	Уметь: использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач для достижения профессиональных целей
ОПК-6. Способен использовать в профессиональной деятельности современные технические средства и информационно-коммуникационные технологии	ОПК-6.1. Участвует в производственном процессе выпуска медиапродукта с применением современных цифровых технологий	Знать: основы работы с программным обеспечением Customer relationship management Уметь: разработать стратегию CRM-продвижения компании Владеть: навыками разработки программ лояльности с использованием CRM-систем
	ОПК-6.2 Эксплуатирует современные стационарные и мобильные цифровые устройства на всех этапах создания медиапроекта и (или) медиапродукта	Знать: основы правила эксплуатации цифровых устройств при работе с программным обеспечением Customer relationship management Владеть: навыками эксплуатации программ лояльности с использованием CRM-систем
ПК-1. Знает основные принципы работы с данными, владеет современными инструментами анализа данных на начальном уровне, в т.ч. навыками программирования,	ПК-1.3. Владеет навыками анализа данных, хранящихся в CRM-системах и построения на их основе стратегии продвижения.	Знать: основные методы анализа данных о поведении клиентов, хранящихся в CRM-системах Уметь: составлять основные виды отчетов о результатах проведенного анализа

алгоритмизации и математическими методами при решении задач анализа данных		
--	--	--

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы работы с CRM-системами» относится к обязательной части блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Digital-маркетинг», «Теория и практика рекламы», «Теория и практика связей с общественностью», «Изучение поведения потребителей», «Создание и поддержка сайта».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: преддипломная практика.

### 2. Структура дисциплины<sup>1</sup>

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

#### Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
8	Лекции	18
8	Семинары/лабораторные работы	24
Всего:		42

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 48 академических часа(ов).

### 3. Содержание дисциплины<sup>2</sup>

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Тема 1. Основные этапы построения CRM-стратегии	Понятие CRM. CRM и программы лояльности. Основные компоненты CRM-продвижения. Аудит компании. Сегментация аудитории. Сегментация клиентской базы. Аудит ключевых конкурентов.
2	Тема 2. Карта путешествия клиента как основа построения CRM-стратегии	Понятие CJM. Принципы построения. Разновидности CJM. Построение аватаров клиентов. Построение карты коммуникаций.

<sup>1</sup> При реализации образовательной программы на очно-заочной и заочной формах обучения, таблица составляется для каждой формы.

<sup>2</sup> Раздел может быть представлен как в текстовой форме, так и в таблице

3	Тема 3. Сегментация клиентской базы. Основные методики.	Основные метрики используемые для сегментации клиентской базы. RFM-анализ. Когортный анализ.
4	Тема 4. Direct-каналы коммуникаций. Проектирование карты коммуникаций	Проектирование карты коммуникаций на основе CRM-стратегии. Триггерные и регулярные рассылки. E-mail, SMS, PUSH-уведомления, мессенджеры.

#### 4. Образовательные технологии<sup>3</sup>

*Раздел может быть представлен как в текстовой форме, так и в таблице.*

*Например:*

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1.	Тема 1. Основные этапы построения CRM-стратегии	Лекция Семинар Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2.	Тема 2. Карта путешествия клиента как основа построения CRM-стратегии	Лекция Семинар Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
3	Тема 3. Сегментация клиентской базы. Основные методики.	Лекция Семинар Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
4	Тема 4. Direct-каналы коммуникаций. Проектирование карты коммуникаций	Лекция Семинар Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

Или обобщенная формулировка:

*Для проведения занятий лекционного типа по дисциплине применяются такие образовательные технологии как интерактивные лекции, проблемное обучение. Для проведения*

<sup>3</sup> В разделе указываются образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебных занятий для наиболее эффективного освоения дисциплины. При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (*модулей*) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей (п.34. Приказ №301).

занятий семинарского типа используются групповые дискуссии, ролевые игры, анализ ситуаций и имитационных моделей.

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

## 5. Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1 Система оценивания<sup>4</sup>

Система оценивания может быть представлена как в текстовой, так и в табличной форме.

Например:

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-3)	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 4-5)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация – зачет/зачет с оценкой/экзамен (указать форму <sup>5</sup> )		40 баллов
<b>Итого за семестр</b>		<b>100 баллов</b>

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

<sup>4</sup> Система оценивания выстраивается в соответствии с учебным планом, где определены формы промежуточной аттестации (зачёт/зачёт с оценкой/экзамен), и структурой дисциплины, где определены формы текущего контроля. Указывается распределение баллов по формам текущего контроля и промежуточной аттестации, сроки отчётности.

<sup>5</sup> Может проводиться как в традиционной, так и в инновационной форме (защита проектов, деловая игра, кейсы и т.д.)

## 5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

## 5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине<sup>6</sup>

### ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЭКЗАМЕНУ

<sup>6</sup> Приводятся примеры оценочных средств в соответствии со структурой дисциплины и системой контроля: варианты тестов, тематика письменных работ, примеры экзаменационных билетов, типовые задачи, кейсы и т.п. Оценочными средствами должны



1. Понятие CRM.
2. CRM и программы лояльности.
3. Основные компоненты CRM-продвижения.
4. Аудит компании.
5. Сегментация аудитории.
6. Сегментация клиентской базы.
7. Аудит ключевых конкурентов.
8. Понятие CJM.
9. Принципы построения.
10. Разновидности CJM.
11. Построение аватаров клиентов.
12. Построение карты коммуникаций.
13. Основные метрики, используемые для сегментации клиентской базы.
14. RFM-анализ.
15. Когортный анализ.
16. Проектирование карты коммуникаций на основе CRM-стратегии.
17. Триггерные и регулярные рассылки.
18. E-mail – коммуникации.
19. SMS как канал коммуникаций.
20. PUSH-уведомления.
21. Мессенджеры в CRM-продвижении.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1 Список источников и литературы<sup>7</sup>

#### Литература

##### Основная

Балахнин И. Маршрут построен. М.: Альпина диджитал, 2019.

##### Дополнительная

Кеннеди Д. Жесткий директ-маркетинг. М.: Альпина диджитал, 2006.

Кинзябулатов Р.Х. CRM – подробно и по делу. М.: Издательские решения, 2016.

Создание отдела продаж с Битрикс 24 CRM. – М.: 1С-Битрикс, 2017.

При разработке списка источников и литературы необходимо учитывать требования образовательных стандартов по книгообеспеченности.

*«При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин (модулей), практик, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль) проходящих соответствующую практику».*

### 6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

*Необходимо добавить то, что необходимо для изучения дисциплины*

Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)

ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)

быть обеспечены все формы текущего контроля и промежуточной аттестации. Они должны быть ориентированы не только на проверку сформированности знаний, но также умений и владений.

<sup>7</sup> Рекомендуется включать в списки издания из ЭБС и не более 15 печатных изданий.

Cambridge University Press  
 ProQuest Dissertation & Theses Global  
 SAGE Journals  
 Taylor and Francis  
 JSTOR

### 6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

### 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины указывается необходимое для обучения **лицензионное программное обеспечение (из рекомендованного списка)**, оборудование, демонстрационные приборы, мультимедийные средства, учебные фильмы, тренажеры, требования к аудиториям – компьютерные классы, академические или специально оборудованные аудитории и лаборатории, наличие доски и т.д.

Например:

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

*При проведении занятий без специального ПО (только демонстрация презентаций, пп.3-9 необходимо удалить)*

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security
4. Adobe Master Collection
5. AutoCAD
6. Archicad
7. SPSS Statistics
8. ОС «Альт Образование»
9. Visual Studio
10. Adobe Creative Cloud

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

3. Консультант Плюс

4. Гарант

### **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## 9. Методические материалы<sup>8</sup>

### 9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий<sup>9</sup>

#### Семинар 1. Основные этапы построения CRM-стратегии

1. Подготовить описание факультета рекламы и связей с общественностью РГГУ как компании по чек-листу из раздаточного материала
2. Разработать 3-4 аватара абитуриентов РГГУ по чек-листу из раздаточного материала (один из них родитель)
3. Подготовить карту путешествия одного из аватаров в программе Miго по образцу из раздаточного материала

#### Семинар 2. Карта путешествия клиента как основа построения CRM-стратегии

1. Разработать техническое задание для посадочной страницы абитуриента ФРиСО по образцу из раздаточного материала
2. Разработать посадочную страницу для абитуриента ФРиСО в программе Tilda.

#### Семинар 3. Сегментация клиентской базы. Основные методики.

1. Разработать схему почтовых рассылок для абитуриентов. Отразить в текстах точки боли, выявленные при подготовке СЖМ. Для подготовки текстов использовать Инфостиль.  
Основные точки боли, выявленные при подготовке СЖМ:
  1. Непонимание сути специальности;
  2. Страх ошибиться в выбранном направлении;
  3. Смутное представление о том где можно работать после окончания;
  4. Сомнения относительно качества обучения;
  5. Сложная навигация по сайту и отсюда сложности с пониманием цены, списка необходимых документов и процедуры зачисления. Всегда хочется переспросить непосредственно на кафедре.

Требования к письмам:

1. Наличие конкретного предложения
2. Dead-line
3. Call to action. Призыв к немедленному контакту с вузом прямо сейчас.

Поэтому в каждое письмо желательно интегрировать оффер, стимулирующий первый и последующий контакт со специальностью и в конечном итоге покупку.

#### Семинар 4. Direct-каналы коммуникаций. Проектирование карты коммуникаций.

1. Подготовить два письма в конструкторе писем одной из платформ для рассылок.
2. Основные этапы подготовки рекламной кампании.
3. PR-мероприятие: виды, основные этапы подготовки.
4. Кейс: Коммуникационная кампания ....

<sup>8</sup> Методические материалы по дисциплине могут входить в состав рабочей программы, либо разрабатываться отдельным документом.

<sup>9</sup> План занятий строится в соответствии со структурой дисциплины (п.2). Разделы плана включают: название темы, количество часов, форму проведения занятия, его содержание (вопросы для обсуждения, задания, контрольные вопросы, кейсы и т.п.), список литературы. При необходимости, планы практических и лабораторных занятий могут содержать указания по выполнению заданий и требования к материально-техническому обеспечению занятия.

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Основы работы с CRM-системами» реализуется на факультете рекламы и связей с общественностью кафедрой медиакоммуникаций.

Цель изучения дисциплины:

сформировать представления об основах работы с CRM-системами.

Задачи изучения дисциплины:

дать представление о методологии разработки CRM-стратегии продвижения компании;

обучить студентов основам работы с программным обеспечением.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

ОПК-6. Способен использовать в профессиональной деятельности современные технические средства и информационно-коммуникационные технологии.

ПК-1. Знает основные принципы работы с данными, владеет современными инструментами анализа данных на начальном уровне, в т.ч. навыками программирования, алгоритмизации и математическими методами при решении задач анализа данных.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: основы работы с программным обеспечением Customer relationship management; основные методы анализа данных о поведении клиентов, хранящихся в CRM-системах

Уметь: использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач для достижения профессиональных целей; разработать стратегию CRM-продвижения компании; составлять основные виды отчетов о результатах проведенного анализа

Владеть: навыками разработки программ лояльности с использованием CRM-систем.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единиц.