

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
Кафедра інноваційної економіки та цифрових технологій

СИЛАБУС

CRM-СИСТЕМИ /
CRM SYSTEMS

Інформація про викладача	
Викладач	Яремко Світлана
Науковий ступінь	кандидат технічних наук
Вчене звання	доцент
Посада	доцент кафедри інноваційної економіки та цифрових технологій
Адреса кафедри	м. Вінниця, вул. Хмельницьке шосе, 25
Контактний телефон	(0432) 55-04-39
E-mail:	s.yaremko@vtei.edu.ua
Електронна сторінка курсу в системі дистанційного навчання	https://m.vtei.edu.ua/
Інформація про освітній компонент	
Статус компонента	Вибірковий
Освітній ступінь	Бакалавр
Навчальний рік	2026/2027
Анотація курсу	Метою вивчення освітнього компонента «CRM-системи» є формування теоретичних знань та практичних навичок щодо методів і технологій розробки та впровадження інформаційних систем для управління взаємовідносинами з клієнтами та контрагентами. Завданням освітнього компонента є висвітлення: концептуально-технологічних та організаційно-методичних основ створення інформаційних систем управління; еволюції моделей управління взаємовідносинами з клієнтами тощо.
Мова викладання	Українська
Результати навчання	Відшуковувати необхідну інформацію в науковій і технічній літературі, базах даних, інших джерелах. Вміти здійснювати оброблення і збереження інформації засобами сучасних технологій. Знати основи управління на основі сучасних інформаційних систем. Вміти використовувати сучасні інформаційні системи. Вміти застосовувати управлінські функції щодо організації взаємодії з клієнтами. Обґрунтовувати вибір технічних та програмних рішень з урахуванням їх взаємодії та потенційного впливу на вирішення організаційних проблем з клієнтами, організовувати їх впровадження та використання.

Тематичний план та оцінювання результатів навчання

Назва теми	Усього годин / кредитів	Кількість годин			Форми контролю	Бальна оцінка
		з них				
		лекції	лабораторні заняття	самостійна робота		
Тема 1. Основні поняття CRM-систем	8	2	2	4	В, УД, РЗ, Д	5
Тема 2. Етапи розвитку CRM-систем	8	2	2	4	В, УД, РЗ, Д	5
Тема 3. CRM, як головний інструмент менеджера	8	2	2	4	В, УД, РЗ, Д	5
Тема 4. Дайджест сучасних CRM-систем	8	2	2	4	В, УД, РЗ, Д	5
Тема 5. Огляд стандартних модулів CRM-систем	8	2	2	4	В, УД, РЗ, Д	5
Тема 6. Інструменти для реалізації обліку клієнтів в CRM-системах	8	2	2	4	В, УД, РЗ, Д	5
Тема 7. Інструменти для ранжування клієнтів в CRM-системах	8	2	2	4	В, УД, РЗ, Д	5
Тема 8. Інструменти для фіксації контактів з клієнтами	8	2	2	4	В, УД, РЗ, Д	5
Тема 9. Інструменти для перевірки виконання замовлень	9	2	2	5	В, УД, РЗ, Д	5
Тема 10. Робота з клієнтами всередині CRM-системи	10	2	2	6	В, УД, РЗ, Д	5
Тема 11. Розробка системи управління базою даних клієнтів	10	2	2	6	В, УД, РЗ, Т	5
Тема 12. Завдання відділу продажів в сучасній компанії	10	2	2	6	В, УД, РЗ, Д	5
Тема 13. Автоматизація продажів засобами CRM	10	2	2	6	В, УД, РЗ, Д	5
Тема 14. Технології аналізу взаємодії з клієнтами	10	2	2	6	В, УД, РЗ, Д	5
Тема 15. Прогнозування лояльності клієнтів компанії	10	2	2	6	В, УД, РЗ, Д	5
Тема 16. Використання ІТ інструментів для збільшення кількості клієнтів	10	2	2	6	В, УД, РЗ, Д	5
Тема 17. Технології безпеки в CRM-системах	10	2	2	6	В, УД, РЗ, Д	5
Індивідуальне завдання	27			27	ІЗ	15
Разом	180/6	34	34	112		100
Підсумковий контроль-екзамен						
Поточний контроль / критерії	Перелік умовних позначень форм контролю та оцінка їх у балах: В – відповідь на лабораторних заняттях – 1 бал. РЗ – розв’язання завдань – 2 бали.					

оцінювання	УД – участь у дискусії – 1 бал. Т – тестування – 1 бал. Д – доповідь – 1 бал. ІЗ – індивідуальне завдання – 15 балів (курси на платформі Prometheus або на інших сервісах – 5 балів; участь у наукових заходах – 10 балів). Загальна сума за поточну навчальну роботу (аудиторну та самостійну) за семестр – 100 балів. Критерії оцінювання відповідно до Положення про організацію освітнього процесу здобувачів вищої освіти.
Основні літературні та інформаційні джерела	1. Данилевич Н. С., Рудакова С. Г., Щетініна Л. В., Касяненко Я. А. Діджиталізація HR процесів в сучасних реаліях. Галицький економічний вісник. 2021. № 3. с. 147–157. 2. Інформаційно-комунікаційні технологій в бізнесі: навч. посіб. до виконання розрахункової роботи для студентів галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент». Уклад.: Чупріна М.О. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2022. 39 с. 3. Климчук О. В. Сучасні процеси розвитку в Україні інформаційних систем і технологій в управлінні підприємствами. Актуальні проблеми, пріоритетні напрямки та стратегії розвитку України: тези доповідей І Міжнародної науково-практичної онлайн-конференції / Ред. колегія О. С. Волошкіна та ін. Київ: ІТТА, 2021. С. 199–201. 4. Коваленко О.С. Проектування інформаційних систем: Загальні питання теорії проектування ІС: навч. посіб. для студ. спеціальності 122 «Комп'ютерні науки» / уклад.: О.С. Коваленко, Л.М. Добровська. К.: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2021. 192 с. 5. Макарук Ф. Ф. Переваги організації бухгалтерського обліку в хмарах: сучасне бачення // Актуальні проблеми розвитку обліку, аналізу, контролю і оподаткування у контексті Європейської інтеграції та сучасних викликів глобалізації : матеріали ІХ міжнародної науковопрактичної конференції (м. Львів, 14-15 травня 2021 р.) / Відпов. за випуск Куцик П.О., Воронко Р. М., Марценюк Р. А. Львів, 2021. С. 280–281. 6. Яремко С., Кузьміна О., Новицький Р. Використання технологій штучного інтелекту для прогнозування бізнес-процесів Комп'ютерно-інтегровані технології: освіта, наука, виробництво. 2021. Вип. № 43. С. 230-235.
Політика освітнього компонента	
Організація навчання	Організація освітнього процесу здійснюється відповідно до Положення про організацію освітнього процесу здобувачів вищої освіти. Розроблено завдання для практичних занять з курсу, при викладанні застосовуються сучасні методи навчання; при виконанні завдань використовується автоматизована система управління навчанням MOODLE, передбачено виконання ситуаційних завдань та самостійної роботи. Зараховуються результати неформальної освіти.
Інтеграція ІІІ в освітній процес	Згідно Політики застосування штучного інтелекту (ІІІ) http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/96.pdf
Відпрацювання пропусків занять	Відпрацювання пропущених занять з поважних та неповажних причин здійснюється шляхом проведення викладачем опитування здобувача за темою в усній або письмовій формі.
Допуск до підсумкового контролю	Підсумковий контроль-екзамен. До екзамену допускаються всі здобувачі, які набрали за результатами поточної роботи протягом семестру 60 балів. Результат підсумкового контролю (екзамен) з освітнього компонента для здобувачів очної форми навчання визначається як середньоарифметична

	сума балів поточної роботи та екзамену. Кращим здобувачам, які повністю виконали програму з освітнього компонента, виявили активність в науково-дослідній роботі за відповідною тематикою, стали призерами студентських олімпіад, виступали на конференціях та за результатами поточної роботи набрали 90 і більше балів, науково-педагогічний працівник має право виставити результат екзамену без опитування (при усному екзамені) чи виконання екзаменаційного завдання (при письмовому екзамені).
Академічна доброчесність	Положення про академічну доброчесність науково-педагогічних, педагогічних працівників та здобувачів вищої освіти. Політика застосування штучного інтелекту (ШІ).
Інші складові політики компонента	Обов'язковою умовою формування фахових компетенцій здобувача є розвиток soft skills (м'яких навичок), а саме розвиток ефективних комунікацій, креативності, гнучкого і критичного мислення, що можливо за рахунок виконання самостійної роботи здобувача, а саме участі з доповідями у студентських конференціях, семінарах, гуртках, дискусійних клубах, проходження онлайн курсів (наприклад «Prometheus», «Coursera»), тренінгів з тематики освітнього компонента.

Затверджено на засіданні кафедри інноваційної економіки та цифрових технологій протокол № 01 від 12.01.2026.

Науково-педагогічний працівник

Світлана ЯРЕМКО

Завідувач кафедри

Валентина ХАЧАТРЯН