

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
КАФЕДРА ЕКОНОМІЧНОЇ КІБЕРНЕТИКИ ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ**

СИЛАБУС

CRM-СИСТЕМИ / CRM-SYSTEMS

Інформація про викладача	
Викладач(-і)	Яремко Світлана
Науковий ступінь	Кандидат технічних наук
Вчене звання	Доцент
Посада	Доцент
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	http://moodle.vtei.edu.ua/
Інформація про освітній компонент	
Статус компоненту	Вибірковий
Освітній ступінь	Бакалавр
Навчальний рік	2024-2025
Анотація курсу	Метою вивчення дисципліни «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 дисципліни є висвітлення: концептуально-технологічних та організаційно-методичних основ створення інформаційних систем управління; еволюції моделей управління взаємовідносинами з клієнтами тощо.
Мова викладання	Українська
Результати навчання	Відшукувати 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, організувати їх впровадження та використання.

Тематичний план та оцінювання результатів навчання

Назва теми	Кількість годин			Форми контролю	Бальна оцінка	
	Усього годин / кредитів	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
	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	<p>УД – участь у дискусії – 1 бал. Т – тестування – 1 бал. Д – доповідь – 1 бал. ІЗ – індивідуальні 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.</p>
Основні літературні та інформаційні джерела	<ol style="list-style-type: none"> 1. Данилевич Н. С., Рудакова С. Г., Щетініна Л. В., Касяненко Я. А. Діджиталізація HR процесів в сучасних реаліях. Галицький економічний вісник. 2020. № 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, 2019. 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 I 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, 2020. 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 компоненту	
Організація навчання	<p>Порядок відвідування лекційних і лабораторних занять, поведінку в аудиторії, взаємовідносин та дій здобувача вищої освіти, виконання завдань та самостійної роботи регулюється Положенням «Про організацію освітнього процесу здобувачів вищої освіти», Положенням «Про самостійну роботу здобувачів вищої освіти», Етичним кодексом здобувача вищої освіти ВТЕІ ДТЕУ та Правилами внутрішнього розпорядку у ВТЕІ ДТЕУ.</p> <p>Відвідування пар проводиться відповідно до затвердженого розкладу занять.</p>
Відпрацювання пропусків занять	<p>Здобувачі мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У випадку пропуску заняття (лекція, лабораторна; поважна/неповажна причина), воно обов'язково повинно бути відпрацьовано. У будь-якому випадку здобувачі зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів робіт, передбачених курсом.</p>
Допуск до підсумкового контролю	<p>Підсумковий контроль-екзамен. До екзамену допускаються всі здобувачі, які набрали за результатами поточної роботи протягом семестру 60 балів. Результат підсумкового контролю (екзамен) з освітнього компоненту для здобувачів очної форми навчання визначається як середньоарифметична</p>

	сума балів поточної роботи та екзамену. Кращим здобувачам, які повністю виконали програму з освітнього компоненту, 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	Основні принципи дотримання академічної доброчесності, утвердження чесності та етичних цінностей здобувачами вищої освіти регулюється Положенням «Про дотримання академічної доброчесності педагогічними і науково-педагогічними працівниками та здобувачами вищої освіти».
Інші складові політики компоненту	Дотримання етики ділового спілкування, взаємоповаги між здобувачами та викладачами.

Затверджено на засіданні кафедри економічної кібернетики та інформаційних систем протокол № 01 від 18.01.2024.

Науково-педагогічний працівник



Світлана ЯРЕМКО

Завідувач кафедри



Людмила ГУСАК