

**Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»**

Направление подготовки/специальность: 38.03.05 Бизнес-информатика

Наименование образовательной программы: Информационное и программное обеспечение бизнес-процессов

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Форма обучения: Очно-заочная

**Оценочные материалы
по дисциплине
Системы управления взаимодействием с клиентами**

**Москва
2024**

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ РАЗРАБОТАЛ:

Разработчик

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Артёмов А.С.
	Идентификатор	R5d220836-ArtiomovAIS-e034a281

А.С. Артёмов

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель
образовательной
программы

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Крепков И.М.
	Идентификатор	R04da5bdb-KrepkovIM-33fe3095

И.М.
Крепков

Заведующий
выпускающей кафедрой

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Невский А.Ю.
	Идентификатор	R4bc65573-NevskyAY-0b6e493d

А.Ю.
Невский

ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Оценочные материалы по дисциплине предназначены для оценки достижения обучающимися запланированных результатов обучения по дисциплине, этапа формирования запланированных компетенций и уровня освоения дисциплины.

Оценочные материалы по дисциплине включают оценочные средства для проведения мероприятий текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Формируемые у обучающегося компетенции:

1. ОПК-2 Способен проводить исследование и анализ рынка информационных систем и информационно-коммуникационных технологий, выбирать рациональные решения для управления бизнесом

ИД-2 Выбирает современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства при решении задач профессиональной деятельности

2. ОПК-5 Способен организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий

ИД-1 Использует основы системного администрирования, администрирования СУБД, современные стандарты информационного взаимодействия систем

ИД-3 Практически применяет системы поддержки проектирования программных и информационных средств при коллективной работе над проектом

3. ОПК-6 Способен выполнять отдельные задачи в рамках коллективной научно-исследовательской, проектной и учебно-профессиональной деятельности для поиска, выработки и применения новых решений в области информационно-коммуникационных технологий

ИД-2 Организует взаимодействие с заказчиком в процессе реализации проекта, принимает участие в командообразовании и развитии персонала

и включает:

для текущего контроля успеваемости:

Форма реализации: Проверка задания

1. КМ -1. Основные понятия, процессы, виды, функции управления взаимоотношениями с клиентами (Контрольная работа)

2. КМ -2. Маркетинг отношений: сущность, подходы, специфика (Контрольная работа)

3. КМ -3. Организация управления персоналом для наилучшего обслуживания клиентов (Контрольная работа)

4. КМ -4. Технология взаимоотношения с клиентами (Контрольная работа)

БРС дисциплины

8 семестр

Перечень контрольных мероприятий текущего контроля успеваемости по дисциплине:

КМ-1 КМ -1. Основные понятия, процессы, виды, функции управления взаимоотношениями с клиентами (Контрольная работа)

- КМ-2 КМ -2. Маркетинг отношений: сущность, подходы, специфика (Контрольная работа)
- КМ-3 КМ -3. Организация управления персоналом для наилучшего обслуживания клиентов (Контрольная работа)
- КМ-4 КМ -4. Технология взаимоотношения с клиентами (Контрольная работа)

Вид промежуточной аттестации – Экзамен.

Раздел дисциплины	Веса контрольных мероприятий, %				
	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3	КМ-4
	Срок КМ:	4	8	12	15
Основные понятия, процессы, виды, функции управления взаимоотношениями с клиентами					
Введение в дисциплину	+				
Управление продажами	+				
Информационное обеспечение процесса продаж	+				
Маркетинг отношений: сущность, подходы, специфика					
Управление лояльностью клиентов			+		
Особенности управления отношениями «служащий – клиент»			+		
Сущность внутреннего маркетинга			+		
Технология взаимоотношений					
Клиентская база данных				+	
Структура информационных процессов в рамках CRM.					+
Перспективы развития управления взаимоотношениями с клиентами					+
Вес КМ:		25	25	25	25

СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

I. Оценочные средства для оценки запланированных результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Индекс компетенции	Индикатор	Запланированные результаты обучения по дисциплине	Контрольная точка
ОПК-2	ИД-2 _{ОПК-2} Выбирает современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства при решении задач профессиональной деятельности	Знать: – сущность виды, функции, технологии и программные средства управления взаимоотношениями с клиентами; Уметь: – выбирать современные программные средства управления взаимоотношениями с клиентами;	КМ-1 КМ -1. Основные понятия, процессы, виды, функции управления взаимоотношениями с клиентами (Контрольная работа)
ОПК-5	ИД-1 _{ОПК-5} Использует основы системного администрирования, администрирования СУБД, современные стандарты информационного взаимодействия систем	Знать: – способы управления лояльностью клиентов; Уметь: – использовать основы системного администрирования, администрирования СУБД, современные стандарты информационного взаимодействия систем для управления	КМ-1 КМ -1. Основные понятия, процессы, виды, функции управления взаимоотношениями с клиентами (Контрольная работа) КМ-2 КМ -2. Маркетинг отношений: сущность, подходы, специфика (Контрольная работа)

		взаимодействием клиентов;	
ОПК-5	ИД-3 _{ОПК-5} Практически применяет системы поддержки проектирования программных и информационных средств при коллективной работе над проектом	Знать: – способы управления персоналом для наилучшего обслуживания клиентов; Уметь: – применять системы поддержки автоматизации процесса управления с клиентами;	КМ-3 КМ -3. Организация управления персоналом для наилучшего обслуживания клиентов (Контрольная работа) КМ-4 КМ -4. Технология взаимоотношения с клиентами (Контрольная работа)
ОПК-6	ИД-2 _{ОПК-6} Организует взаимодействие с заказчиком в процессе реализации проекта, принимает участие в командообразовании и развитии персонала	Знать: – способы взаимодействия с заказчиком в процессе реализации проекта; Уметь: – принимать участие в командном образовании и развитии персонала для наилучшего обслуживания клиентов.	КМ-2 КМ -2. Маркетинг отношений: сущность, подходы, специфика (Контрольная работа)

II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

КМ-1. КМ -1. Основные понятия, процессы, виды, функции управления взаимоотношениями с клиентами

Формы реализации: Проверка задания

Тип контрольного мероприятия: Контрольная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: 1. Представление задания. 2. Подготовка ответов. 3. Проверка выполненного задания.

Краткое содержание задания:

Ответы на вопросы теста за отведенное время

Контрольные вопросы/задания:

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
Знать: – сущность виды, функции, технологии и программные средства управления взаимоотношениями с клиентами;	1.В маркетинге под потребностью понимается 1. чувство ощущаемой человеком нехватки чего-либо 2. неудовлетворенное желание человека 3. нужда, принявшая специфическую форму в зависимости от личности индивидуума 2.Концепция маркетинга отдает приоритет 1. потребителю 2. производителю 3. текущей рыночной ситуации
Уметь: – выбирать современные программные средства управления взаимоотношениями с клиентами;	1.Этапы процесса продаж
Уметь: – использовать основы системного администрирования, администрирования СУБД, современные стандарты информационного взаимодействия систем для управления взаимодействием клиентов;	1.Управление взаимоотношениями с клиентами: термины и определения; основные цели и задачи и роль дисциплины. 2.Понятие лояльности клиентов. Программы управления лояльностью клиентов

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5 («отлично»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4 («хорошо»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

Оценка: 3 («удовлетворительно»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

Оценка: 2 («неудовлетворительно»)

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

КМ-2. КМ -2. Маркетинг отношений: сущность, подходы, специфика

Формы реализации: Проверка задания

Тип контрольного мероприятия: Контрольная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: 1. Представление задания. 2. Подготовка ответов. 3. Проверка выполненного задания.

Краткое содержание задания:

Ответы на вопросы теста за отведенное время

Контрольные вопросы/задания:

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
Знать: – способы управления лояльностью клиентов;	1. На первом этапе развития маркетинга приоритетным направлением было решение 1. проблем управления персоналом 2. проблем, связанных с реализацией продукции, включая организацию рекламных кампаний 3. проблем анализа поведения социальных групп в сделках купли-продажи 2. К наиболее важным особенностям современного маркетинга можно отнести 1. "агрессивный" сбыт, поддерживаемый агрессивной рекламой, прямые продажи 2. системный комплексный подход к решению задач фирмы; производство основано на инновационной деятельности; ориентация на долгосрочный коммерческий успех 3. тесная связь производителя с потребителем; систематический подбор информации по конъюнктуре рынков; осуществление политики низких цен с целью расширения сбыта
Знать: – способы взаимодействия с заказчиком в процессе реализации проекта;	1. Под принципом в маркетинге понимают 1. обеспечение высокого имиджа организации или личности 2. руководящее правило, определяющее достижение цели в маркетинговой деятельности 3. комплекс мер в области формирования общественного мнения

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
Уметь: – принимать участие в командном образовании и развитии персонала для наилучшего обслуживания клиентов.	1.Выявление потребности 2.Понятие оттока клиентов. Методы работы с оттоком клиентов

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5 («отлично»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4 («хорошо»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

Оценка: 3 («удовлетворительно»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

Оценка: 2 («неудовлетворительно»)

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

КМ-3. КМ -3. Организация управления персоналом для наилучшего обслуживания клиентов

Формы реализации: Проверка задания

Тип контрольного мероприятия: Контрольная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: 1. Представление задания. 2. Подготовка ответов. 3. Проверка выполненного задания.

Краткое содержание задания:

Ответы на вопросы теста за отведенное время

Контрольные вопросы/задания:

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
Знать: – способы управления персоналом для наилучшего обслуживания клиентов;	1.Целью эго-маркетинга является 1. разрешение конфликтов в обществе 2. успешная трудовая карьера 3. достойная реализация личности 2.Под глубиной ассортимента понимают 1. количество ассортиментных групп 2. всю совокупность изделий, выпускаемых предприятием 3. количество позиций в каждой ассортиментной группе

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5 («отлично»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4 («хорошо»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

Оценка: 3 («удовлетворительно»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

Оценка: 2 («неудовлетворительно»)

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

КМ-4. КМ -4. Технология взаимоотношения с клиентами

Формы реализации: Проверка задания

Тип контрольного мероприятия: Контрольная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: 1. Представление задания. 2. Подготовка ответов. 3. Проверка выполненного задания.

Краткое содержание задания:

Ответы на вопросы теста за отведенное время

Контрольные вопросы/задания:

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
Уметь: – применять системы поддержки автоматизации процесса управления с клиентами;	1.Манипуляция потребительским поведением. 2.Структура информационных процессов в рамках CRM. Жизненный цикл клиента.

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5 («отлично»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4 («хорошо»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

Оценка: 3 («удовлетворительно»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

Оценка: 2 («неудовлетворительно»)

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8 семестр

Форма промежуточной аттестации: Экзамен

Пример билета

1. Управление взаимоотношениями с клиентами: термины и определения; основные цели и задачи и роль дисциплины.
2. Измерение степени удовлетворенности клиентов.
3. Рынок CRM-решений.

Процедура проведения

Экзамен может проводиться устно, письменно по билетам, так и в форме тестирования, основанных на выполнении индивидуального задания, позволяющего осуществить контроль знаний и полученных навыков.

1. Перечень компетенций/индикаторов и контрольных вопросов проверки результатов освоения дисциплины

1. Компетенция/Индикатор: ИД-2_{ОПК-2} Выбирает современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства при решении задач профессиональной деятельности

Вопросы, задания

1. Клиентская база данных
2. Структура информационных процессов в рамках CRM. Жизненный цикл клиента
3. Рынок CRM-решений

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Организация вступает в контакт за ее пределами с такими представителями общественности, как

Ответы:

акционеры
налогоплательщики
потребители
сотрудники

Верный ответ: потребители

2. Установление первоочередных задач в маркетинге называют

Ответы:

1. проубинг
2. партишэнинг
3. прайоритизинг

Верный ответ: прайоритизинг

3. Основным направлением исследований в маркетинге является исследование

Ответы:

1. потребителей
2. продавцов
3. предпринимателей
4. магазинов

Верный ответ: потребителей

2. Компетенция/Индикатор: ИД-1_{ОПК-5} Использует основы системного администрирования, администрирования СУБД, современные стандарты информационного взаимодействия систем

Вопросы, задания

1. Клиентская база данных.
2. Управление взаимоотношениями с клиентами: термины и определения; основные цели и задачи и роль дисциплины.
3. Методы повышения лояльности клиентов.

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Товарным ассортиментом называют

Ответы:

1. всю совокупность изделий, выпускаемых предприятием
 2. товары определенного класса
 3. товары предприятия, находящиеся как в стадии разработки, так и в стадии продаж
- Верный ответ: всю совокупность изделий, выпускаемых предприятием

2. Фирма получает максимальный объем сбыта продукции на стадии

Ответы:

1. внедрения
2. зрелости
3. роста

Верный ответ: зрелости

3. Для наглядного представления временного ряда используется

Ответы:

1. рисунок
2. диаграмма
3. гистограмма

Верный ответ: диаграмма

3. Компетенция/Индикатор: ИД-3_{ОПК-5} Практически применяет системы поддержки проектирования программных и информационных средств при коллективной работе над проектом

Вопросы, задания

1. Call-центры и Contact-центры. Особенности управления отношениями «служащий – клиент».
2. Сущность внутреннего маркетинга, основные этапы его внедрения
3. Модели управленческих отношений в организации

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Маркетинг персонала - это

Ответы:

1. вид управленческой деятельности, направленный на определение и покрытие потребности в персонале
2. такая поведенческая культура, в которой имиджевые регуляторы осмысливаются персоналом как общественная необходимость
3. анализ ситуации на рынке труда для регулирования потребности в специалистах дефицитных специальностей

4. анализ ожиданий нынешних и потенциальных сотрудников (например, при найме на работу), а также определение выполнимости и реальной степени исполнения этих ожиданий
5. формирование конкурентоспособного работника и нахождение ему рыночной ниши.
Верный ответ: вид управленческой деятельности, направленный на определение и покрытие потребности в персонале
2. Способность организации изменять и приводить профессионально-квалификационную структуру своих работников в соответствии с требованиями изменившейся трудовой нагрузки представляет:
Ответы:
1. численную адаптацию рабочей силы
2. функциональную адаптацию рабочей силы
3. дистанционную адаптацию рабочей силы
4. финансовую адаптацию рабочей силы
5. лизинг рабочей силы
Верный ответ: функциональную адаптацию рабочей силы
3. Форма организации рабочего времени, при которой для отдельных сотрудников или их группы допускается саморегулирование начала, окончания и общей продолжительности рабочего дня представляет использование
Ответы:
1. стандартных режимов работы
2. гибких режимов рабочего времени
3. частичной занятости
Верный ответ: гибких режимов рабочего времени

4. Компетенция/Индикатор: ИД-2_{ОПК-6} Организует взаимодействие с заказчиком в процессе реализации проекта, принимает участие в командообразовании и развитии персонала

Вопросы, задания

1. Работа с покупателем.
2. Понятие лояльности клиентов. Программы управления лояльностью клиентов.
3. Измерение степени удовлетворенности клиентов.

Материалы для проверки остаточных знаний

- 1. Способность к общению, общительность называется**

Ответы:
коммуникабельность
контактность
активность
болтливость

Верный ответ: коммуникабельность

- 2. Степень популярности известного деятеля обозначается термином**

Ответы:
репутация
слава
известность
рейтинг

Верный ответ: рейтинг

- 3. Основным объектом концепции маркетинга считают**

Ответы:
1. товары фирмы
2. нужды потребителей
3. устойчивый сбыт

Верный ответ: нужды потребителей

II. Описание шкалы оценивания

Оценка: 5 («отлично»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "продвинутого" уровня. Ответы даны верно, четко сформулированные особенности практических решений

Оценка: 4 («хорошо»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "базового" уровня. Большинство ответов даны верно. В части материала есть незначительные недостатки

Оценка: 3 («удовлетворительно»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "порогового" уровня. Основная часть задания выполнена верно. на вопросы углубленного уровня

Оценка: 2 («неудовлетворительно»)

Описание характеристики выполнения знания: Работа не выполнена или выполнена преимущественно неправильно

III. Правила выставления итоговой оценки по курсу

Оценка определяется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе для студентов НИУ «МЭИ» на основании семестровой и аттестационной составляющих.