

АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ



ДИСЦИПЛІНА

«CRM-система у фінансах та бізнесі»

Вибірковий блок 2 (спеціалізація у сфері фінансів)

Відеозвернення:

Спеціальності:

051 Економіка

Мова викладання:

Українська

Кількість студентів, які можуть одночасно навчатися (мінімальна - максимальна):

15-200

Семестр, в якому викладається:

4 семестр

Кількість:

кредитів ЄКТС

3 кредити ЄКТС

академічних годин (вказати окремо лекції, лабораторні заняття, практичні заняття, самостійна робота тощо)

90 год (лабораторні – 36 год, самостійна робота – 54 год)

Форма підсумкового контролю та наявність індивідуальних завдань:

Диференційований залік

Кафедра, що забезпечує викладання:

Кафедра підприємництва і маркетингу

Викладач, що планується для викладання (окремо по видах навантаження):

Побігун Сергій Андрійович,
канд. екон. наук, доцент

Попередні вимоги для вивчення дисципліни (якщо доречно):

-

Перелік компетентностей, яких набуде студент після опанування даної дисципліни:

загальні:

ЗК7. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК8. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

фахові:

СК7. Здатність застосовувати комп'ютерні технології та програмне забезпечення з обробки даних для вирішення економічних завдань, аналізу інформації та підготовки аналітичних звітів.

СК10. Здатність використовувати сучасні джерела економічної, соціальної, управлінської, облікової інформації для складання службових документів та аналітичних звітів.

Сфера реалізації компетентностей в майбутній професії:

формувати та розвивати у студентів необхідних теоретичних знань з питань CRM систем; вивчення загальних принципів побудови і функціонування сучасних CRM систем, отримання студентами практичних навичок роботи з CRM системами (Customer Relationships Management): формування баз даних на підприємстві та використання аналітичного

	інструментарію маркетингу для постійного аналізу інформації з метою прийняття оперативних та стратегічних маркетингових рішень.
Особливості навчання на курсі:	Заняття передбачають активну взаємодію всіх учасників навчального процесу у формі різних технологій активізації навчання та виконання 10 лабораторних робіт по 10 балів.
Матеріально-технічне забезпечення:	- Комп'ютери з програмним забезпеченням для виконання практичних робіт: Microsoft Dynamics CRM, CRM Bitrix24 – CRM системи Google forms – систематизації даних в CRM, - Система дистанційного навчання і контролю Moodle
Стислий опис дисципліни:	Зміст курсу: Тема 1. Сутність Customer Relationship Management та роль в фінансах та бізнесі. Тема 2. Класифікація традиційних та сучасних CRM систем в бізнесі. Тема 3. Основні етапи стратегії впровадження CRM систем на підприємстві. Тема 4. Характеристика CRM систем у фінансах та бізнесі. Тема 5. Результати впровадження CRM систем та оцінка ефективності. Тема 6. CRM-технології управління фінансами та бізнесом. Тема 7. Засоби, методи та технології аналітичного CRM. Тема 8. Інтерактивний менеджмент клієнтів та CRM взаємодії

¹ обсяг анотації – 1-2 сторінки, стиль викладення – простий і зрозумілий.