

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ястребов Олег Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 07.05.2026 10:51:45  
Уникальный программный ключ:  
ca953a01204891083f939673078ef1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»  
Институт мировой экономики и бизнеса**  

---

**(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **CRM-СИСТЕМЫ**

(наименование дисциплины/модуля)

**Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:**

### **42.03.01 РЕКЛАМА И СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ**

(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):**

### **РЕКЛАМА**

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

**2026 г.**

## 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «CRM-системы» входит в программу бакалавриата «Реклама» по направлению 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью» и изучается в 6 семестре 3 курса. Дисциплину реализует Кафедра рекламы и бизнес-коммуникаций. Дисциплина состоит из 4 разделов и 7 тем и направлена на изучение принципов работы, внедрения и использования систем управления взаимоотношениями с клиентами (Customer Relationship Management). Студенты знакомятся с инструментами для автоматизации процессов взаимодействия с клиентами, анализа данных, повышения лояльности и эффективности маркетинговых стратегий. Особое внимание уделяется применению CRM в рекламе и PR для улучшения коммуникаций и управления клиентской базой.

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов знаний и навыков эффективного использования CRM-инструментов для управления взаимоотношениями с клиентами. Это включает понимание принципов работы таких систем, их внедрения, анализа данных и применения в рекламе и связях с общественностью для повышения качества коммуникаций, лояльности клиентов и оптимизации маркетинговых стратегий.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «CRM-системы» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

*Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)*

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1 Формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта; УК-2.2 Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения; УК-2.3 В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы; УК-2.4 Анализирует план-график реализации проекта в целом и выбирает оптимальный способ решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений; УК-2.5 Контролирует ход выполнения проекта, корректирует план-график в соответствии с результатами контроля;
ПК-1	Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий	ПК-1.1 Знает функционал линейного менеджера в рамках текущей деятельности отдела по рекламе и (или) связям с общественностью и (или) при реализации коммуникационного проекта по рекламе и связям с общественностью; ПК-1.2 Осуществляет тактическое планирование мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии; ПК-1.3 Владеет навыками участия в организации внутренних и внешних коммуникаций;

## 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «CRM-системы» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы высшего образования.

В рамках образовательной программы высшего образования обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «CRM-системы».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Основы подготовки научно-практических работ и проектов; Основы гражданского и трудового права; Основы экономики; Основы маркетинга; Имидж регионов мира; Основы связей с общественностью; Мировая экономика;	Преддипломная практика; Основы подготовки научно-практических работ и проектов; Правовое регулирование деятельности в сфере рекламы и связей с общественностью;
ПК-1	Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий	Производственная (ознакомительная) практика; История рекламы и связей с общественностью; Основы интегрированных коммуникаций в рекламе; Психология рекламы и PR; <i>PR в современном мире**</i> ; <i>Продюсирование в коммуникационной деятельности**</i> ; <i>Нестандартные рекламные и PR-технологии**</i> ; <i>Разработка рекламной идеи**</i> ; <i>Реклама в современном мире**</i> ; <i>Креативные коммуникации**</i> ; <i>Современные технологии презентации**</i> ; <i>Информационные ресурсы для коммуникационной деятельности**</i> ; <i>Актуальные аспекты PR-деятельности**</i> ; <i>Основы разработки PR-проектов**</i> ; <i>Введение в журналистику**</i> ; <i>Креатив в дизайне**</i> ; <i>Практические аспекты в рекламе**</i> ;	Преддипломная практика; Теория и практика продаж в рекламе; <i>Тренды в медиапотреблении**</i> ; <i>Теория и практика PR-кампаний**</i> ; <i>Out-of-home реклама**</i> ; <i>Управление коммуникационными проектами**</i> ; <i>Разработка Digital-проекта**</i> ; <i>Теория и практика рекламных кампаний**</i> ; <i>Менеджмент рекламного агентства**</i> ; <i>Управление кризисами**</i> ; <i>Контент-маркетинг**</i> ; <i>Анализ данных и искусственный интеллект**</i> ; <i>Мобильный маркетинг**</i> ; <i>Мерчендайзинг**</i> ; Искусственный интеллект в коммуникационной деятельности;

\* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

\*\* - элективные дисциплины /практики

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «CRM-системы» составляет «2» зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для очной формы обучения.

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.		Семестр(-ы)
			6
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	34		34
Лекции (ЛК)	17		17
Лабораторные работы (ЛР)	0		0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17		17
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	29		29
<i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.</i>	9		9
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>ак.ч.</b>	<b>72</b>	72
	<b>зач.ед.</b>	<b>2</b>	2

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
Раздел 1	Введение в дисциплину	1.1	История возникновения CRM.	История и эволюция CRM. Основные функции CRM - управление клиентской базой, автоматизация процессов, аналитика. Роль CRM в рекламной индустрии. Особенности российского рынка: специфика клиентского поведения, законодательство, тренды. Популярные CRM-системы в России: Битрикс24, Мегаплан, AmoCRM, RetailCRM. Знакомство с интерфейсом и базовыми функциями российской CRM-системы (на примере Битрикс24)	ЛК, СЗ
Раздел 2	CRM-системы: от теории к практике	2.1	Подготовка к внедрению CRM.	Основные этапы внедрения CRM. Аудит CRM. Customer Journey. Цели, задачи и границы внедрения CRM. Возможная синергия от совместного внедрения CRM для B2B и B2C. CRM Road Map. Система управления проектом внедрения CRM. Оценка готовности компании к внедрению CRM. Интеграция CRM с российскими рекламными платформами (Яндекс.Директ, ВКонтакте, Telegram). Метрики и KPI в CRM: LTV, CTR, конверсия и др.	ЛК, СЗ
		2.2	Введение в CRM и роль Excel в управлении данными.	Функции Excel для работы с данными Сортировка и фильтрация данных. Использование формул и функций (например, СУММ, СРЗНАЧ, ЕСЛИ, ВПР). Работа с таблицами и сводными таблицами. Организация данных для CRM. Создание структуры данных: клиенты, заказы, сделки. Использование выпадающих списков и проверки данных. Создание графиков и диаграмм для анализа данных. Пошаговое создание простой CRM-системы	ЛК, СЗ
		2.3	Диалог с клиентом.	Типы целевых коммуникаций, сообщений, каналов. Возможные стратегии развития каналов. «Экономика» каналов коммуникаций. Особенности восприятия клиентами различных каналов коммуникаций. Кастомизация и интеграция целевых коммуникаций. Коммуникативные политики работы с клиентами. Особенности диалога с клиентами на различных этапах жизненного цикла. От многоканальности к омниканальности	ЛК, СЗ
Раздел 3	Аналитика CRM	3.1	Целевые маркетинговые кампании.	Типы, цели и задачи целевых маркетинговых кампаний (ЦМК).	ЛК, СЗ

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
				Бизнес-процессы разработки, запуска и анализа эффективности ЦМК. Модель оценки ROI ЦМК. Особенности и примеры проведения ЦМК на различных этапах жизненного цикла клиента	
Раздел 4	Тренды и будущее CRM в России	4.1	Искусственный интеллект и машинное обучение в CRM.	CRM и big data: российские кейсы. Перспективы развития CRM-систем в России. Как выбрать подходящую CRM для российского рекламного агентства?	ЛК, СЗ
		4.2	Эффективности ЦМК	Оценка эффективности ЦМК в CRM — измерение вклада коммуникаций и кампаний через KPI и атрибуцию	ЛК, СЗ

\* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – практические/семинарские занятия.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Ауд. 101, 103, 107, 109, 346, 428, 319, 423. Мультимедиа проектор, экран настенный
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Ауд. 101, 103, 107, 109, 346, 428, 319, 423. Мультимедиа проектор, экран настенный
Для самостоятельной работы	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	4 зал библиотеки

\* - аудитория для самостоятельной работы обучающихся указывается **ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

*Основная литература:*

1. Шевченко, Д. А. Цифровой маркетинг : учебник : [16+] / Д. А. Шевченко. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 185 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=686507> (дата обращения: 21.12.2023). – Библиогр.: с. 174. – ISBN 978-5-4499-3059-0. – DOI 10.23681/686507. – Текст : электронный.

2. Adegbola, O., Okoro, P., & Adebayo, A. (2024). CRM Implementation in Developing Countries: Challenges and Opportunities. *Journal of Business and Technology*, 39(2), 123-138.

3. Chukwurah, O. N., Eze, P. O., & Okoro, C. I. (2024). The Role of CRM in Customer Retention and Loyalty. *International Journal of Business and Management*, 19(10), 1-15.

4. Ige, O. O., Kupa, K., & Ilori, A. A. (2024). CRM Technology Adoption and Usage in Nigerian SMEs. *Journal of Small & Medium Enterprises*, 52(3), 678-692.

5. Toromade, R., Adebayo, S., & Okoro, P. (2024). Data-Driven CRM: Leveraging Analytics for Enhanced Customer Engagement. *Journal of Digital Marketing*, 15(1), 45-60.

*Дополнительная литература:*

1. Akinsanya, A., Ekechi, E., & Okeke, C. (2024). The role of CRM in retail business. *Journal of Business and Management*, 19(5), 134-142.

2. Bentley, T. (2017). *CRM Systems: Strategies for Implementation and Optimization*.

London: Gower Publishing.

3. Jain, A., & Sharma, A. (2018). Customer relationship management: A review. *International Journal of Management and Business Research*, 8(6), 376-383. (Обзор исследований о CRM). Merigó, J., & Yang, T. (2017). Web of Science: A comprehensive overview. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 78(11), 1246-1258.

4. Guerola-Navarro, J., Martín-Moya, F., & Jiménez-Benito, O. (2020a). CRM and business performance: A meta-analysis. *Industrial Marketing Management*, 86, 1-11.

5. Gil-Gomez, D., Puente, J. R., & Manrique, J. C. (2020). Customer Relationship Management: A Systematic Literature Review. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 35(6), 1103-1123.

6. Hills, T., Barnes, J., & Watson, P. (2008). *Entrepreneurial Marketing*. New York: Routledge.

7. Payne, A. R., & Frow, P. (2005). *Customer Relationship Management: Concepts and Applications*. Oxford University Press.

8. Buttle, F. (2004). *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies*. Chichester: John Wiley & Sons.

9. Ochoa Laburu, M. (1996). Customer Relationship Management: A Strategic Approach. *Journal of Marketing Management*, 12(1), 1-17.

*Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)

- ЭБС «Троицкий мост»

2. Базы данных и поисковые системы

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации

<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS

<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

*Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля\*:*

1. Курс лекций по дисциплине «CRM-системы».

\* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

**РАЗРАБОТЧИК:**

Ассистент

*Должность, БУП*

*Подпись*

Клеймёнова Светлана

Мидехатовна

*Фамилия И.О.*

**РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:**

Заведующий кафедрой

*Должность БУП*

*Подпись*

Трубникова Нина

Вадимовна

*Фамилия И.О.*

**РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

Заведующий кафедрой

*Должность, БУП*

*Подпись*

Трубникова Нина

Вадимовна

*Фамилия И.О.*