

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Институт бизнеса и делового администрирования

УТВЕРЖДЕНА
ученым советом РАНХиГС
(в составе ДПП)

Протокол от 20 марта 2025 г. № 3

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Lowcode платформы и CRM: опыт прорывных и инкрементных
инноваций**

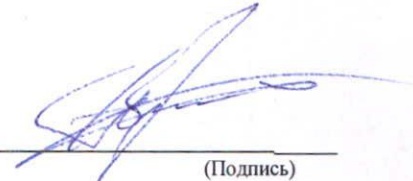
по дополнительной профессиональной программе
профессиональной переподготовки

Мастер делового администрирования

Форма обучения очно-заочная

Москва, 2025

Автор(ы)–составитель(и):
Преподаватель
(ученое звание, ученая степень, должность)


(Подпись)

Орловский В.М.
(Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи дисциплины	4
2. Планируемые результаты обучения дисциплины	4
3. Объем дисциплины	5
4. Структура и содержание дисциплины	5
4.1. Структура дисциплины	5
4.2. Содержание дисциплины	6
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине	7
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине	7
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	8
7.1. Нормативные правовые документы	8
7.2. Основная литература	8
7.3. Дополнительная литература	8
7.4. Интернет ресурсы, справочные системы	8
8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины	9

1. Цель и задачи дисциплины

Основная цель дисциплины «Lowcode платформы и CRM: опыт прорывных и инкрементных инноваций» познакомить слушателей с современным подходом lowcode на примере CRM систем, их вкладом в цифровую трансформацию тех отраслей, где они могут применяться, процессом их внедрения, и возникающей в этом контексте практикой создания прорывных и инкрементных инноваций.

Основными задачами курса являются:

- получение обучающимися фундаментальных представлений о том, как функционируют low-code платформы, и как с их помощью оптимизировать бизнес-процессы и добиться конкурентного преимущества в бизнесе;
- формирование навыков организации, планирования и реализации проекта внедрения ИТ-системы в компании;
- формирование представления о российском рынке корпоративных ИТ-систем для автоматизации бизнес-процессов;
- овладение навыками работы с наиболее распространенными CRM-системами и умением в минимальные сроки внедрять их в компании.

2. Планируемые результаты обучения дисциплины

Таблица 1.

Планируемые результаты обучения дисциплины

Виды деятельности	Профессиональные компетенции или трудовые функции (формируются и (или) совершенствуются) ПСК	Знания	Умения	Практический опыт
ВД 1. Руководство деятельностью компании в области клиентских отношений, цифрового маркетинга и продаж	ПСК-2. Разработка методологии и стандартизация процесса финансового консультирования и финансового планирования консультирования. ОПК ОС-2. Способность применять современные методы сбора, обработки и анализа данных при решении управленческих и исследовательских задач.	Знать - теоретические основы работы систем CRM и low-code платформ - этапы и специфику внедрения информационных систем в компании	Уметь - выбирать и внедрять оптимальную по функционалу и параметрам CRM систему для каждого практического бизнес сценария - применять методы работы с low-code платформами на практике	Владеть - навыками формулирования задания на конфигурацию CRM системы с учетом особенностей бизнесов - навыками анализа производительности CRM и low-code платформ в конкретном операционном окружении

3. Объем дисциплины

Общая трудоемкость курса 20 академических часов.

Таблица 2

Объем дисциплины

Вид учебной работы		Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:		20	
лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)		2/0	
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)			
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		8/8	
Самостоятельная работа слушателя (СР)		10	
Промежуточная аттестация	форма	3(Т)	Зачет
	час.		
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е.)		20	

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Структура дисциплины

Таблица 3

Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Общая трудоемкость, часы	Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)					С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)					Форма текущего контроля успеваемости ¹ , промежуточно й аттестации
			Всего	Контактная работа			СР	Всего	Контактная работа			СР	
				Л	ЛЗ	ПЗ			Л	ЛЗ	ПЗ		
1.	Тема 1. CRM-системы, функционально сть, использование прорывных и инкрементных инноваций	10	6	2		4	4						
2.	Тема 2 Внедрение информационн ых систем в компаний	6	2			2	4						

¹ Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), эссе (Э), кейсы (К), дискуссия (Д), домашнее задание (ДЗ), тестирование (Т), деловая игра (ДИ), реферат (Р) и др.

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Общая трудоемкость, часы	Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)				С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)				Форма текущего контроля успеваемости ¹ , промежуточно й аттестации		
			Всего	Контактная работа			СР	Всего	Контактная работа			СР	
				Л	ЛЗ	ПЗ			Л	ЛЗ			ПЗ
3.	Тема 3 Lowcode платформы и их применение	4	2			2	2						
Итого:		20	10	2		8	10						
Подготовка и сдача экзамена/зачета												Зачет	
Всего		20	10	2		8	10						

4.2. Содержание дисциплины

Таблица 4

Содержание дисциплины

Номер и название разделов (тем)	Темы лекций	Темы практических занятий
Тема 1 CRM-системы, функциональность, использование прорывных и инкрементных инноваций	Системы ERP, CRM, BPM, принципы работы, построение, свойства, отличительные черты. Особенности психологического восприятия проектов изменения в компаниях.	Выработка ключевых показателей эффективности бизнеса и способов их контроля для кейсов внедрения CRM-систем в b2b и b2c продажах, в процессах маркетинга и в процессах сервисного обслуживания
Тема 2 Внедрение информационных систем в компании	Основные шаги при планировании внедрения ИТ- системы. Особенности построения бизнеса при выборе методологии внедрения ИТ- системы	Анализ ключевых результатов по кейсам внедрения ИТ-систем для этапа «Определение цели», «Подбор команды», «Выбор системы», «Выбор подрядчика», «Выбор методологии», «Старт проекта», «Завершение проекта»
Тема 3 Low-code платформы и их применения	Принципы построения и преимущества lowcode платформ. Элементы систем ERP, CRM, BPM в lowcode- платформах.	Кейсы применения lowcode платформ, анализ применимости и неприменимости методологии.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине

Самостоятельная работа слушателя предполагает:

- изучение лекционных материалов, литературы и интернет-источников
- подготовку к контрольным проверкам
- самостоятельное изучение разделов курса
- подготовка к участию в дискуссиях

Дисциплина нацелена на получение обучающимися устойчивых знаний о современных CRM системах и lowcode платформах. Формат дисциплины предполагает активное участие обучающихся во всех формах освоения дисциплины, включая лекционные и практические занятия, а также самостоятельную работу обучающихся.

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Текущий контроль успеваемости.

Список вопросов для тестирования и опроса.

1. Отличие ERP, CRM, BPM систем и их элементы в lowcode-платформах.
2. Основные шаги при планировании внедрения ИТ-системы.
3. Ключевые результаты этапа «Определение цели» внедрении ИТ-системы.
4. Какие КПЭ бизнеса должны контролироваться при внедрении CRM-систем в b2b и b2c продажах?
5. Какие КПЭ бизнеса должны контролироваться при внедрении CRM-систем в процессах маркетинга?
6. Какие КПЭ бизнеса должны контролироваться при внедрении CRM-систем в процессах сервисного обслуживания и контакт-центров?
7. Ключевые результаты этапа «Подбор команды» внедрении ИТ-системы.
8. Ключевые результаты этапа «Выбор системы» внедрении ИТ-системы.
9. Ключевые результаты этапа «Выбор подрядчика» внедрении ИТ-системы.
10. Ключевые результаты этапа «Выбор методологии» внедрении ИТ-системы.
11. Какие особенности построения бизнеса нужно учитывать при выборе методологии внедрения ИТ-системы?
12. Ключевые результаты этапа «Старт проекта» внедрении ИТ-системы.
13. Ключевые результаты этапа «Завершения проекта» внедрении ИТ-системы.
14. Особенности психологического восприятия проектов изменения в компаниях.

Промежуточная аттестация. Для контроля усвоения данного курса учебным планом предусмотрен зачет, который проводится в форме командной защиты реального производственного проекта. Проект необходимо представить также в письменной форме.

Список вопросов для подготовки к промежуточной аттестации.

1. Цели проведения проекта организационных изменений в компании.
2. Место проекта цифровой трансформации в проекте организационных изменений.
3. Критерии успешности внедрения ИТ-системы.
4. Риски, связанные с проектом цифровой трансформации: описание и план работы.
5. Календарный план внедрения ИТ-системы.
6. Команда для внедрения ИТ-системы: роли, особенности.
7. Ресурсный план внедрения ИТ-системы.

Оценивание слушателя на зачете по дисциплине

Оценка	Требования к знаниям
<i>зачтено</i>	Оценка «зачтено» выставляется слушателю, если он в полной мере, достаточно глубоко и прочно (или хотя бы в целом) усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно, (или хотя бы верно) излагает его во время зачета, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, умеет увязывать теорию с практикой, однако иногда затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение. Учебными достижениями в семестровый период и результатами текущего контроля демонстрирует овладение программным материалом в достаточной мере.
<i>незачтено</i>	Оценка «незачтено» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «незачтено» ставится слушателям, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. Учебными достижениями в семестровый период и результатами текущего контроля демонстрирует не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**7.1. Нормативные правовые документы**

1. Гражданский кодекс Российской Федерации
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/
2. Постановление Правительства РФ от 02.03.2019 N 234 (ред. от 13.05.2022) "О системе управления реализацией национальной программы "Цифровая экономика Российской Федерации" (вместе с "Положением о системе управления реализацией национальной программы "Цифровая экономика Российской Федерации")
3. Министерство Экономического Развития РФ – "Методические рекомендации по оценке эффективности инвестиционных проектов" (утв. Минэкономки РФ, Минфином РФ, Госстроем РФ 21.06.1999 N ВК 477)

7.2. Основная литература.

1. Рязанцев А. Как внедрить CRM-систему за 50 дней М: Омега-Л, 2017 г.
2. Г. Г. Дерябина, Н. В. Трубникова «Диджитализация коммерческого направления деятельности российских компаний как фактор повышения их конкурентоспособности» Современная конкуренция №3 (83) 2021
3. Марк У. Джонстон, Грэг У. Маршалл «Управление отделом продаж», М: Эксмо, 2017
4. O'Reilly Editorial Team «Low-Code and the Democratization of Programming», O'Reilly Media, 2021
5. Phil Simon «Low-Code/No-Code: Citizen Developers and the Surprising Future of Business Applications» Kindle Edition, 2022
6. Чуринов Алексей, Как внедрить CRM. Опыт проектов amoCRM и Битрикс24, Питер, 2024

7.3. Дополнительная литература.

1. CRM. Подробно и по делу. 1-я редакция. М: Издательство Издательские решения, 2016
2. Яковлев Г.С., Иванов Ф.Ф. «Использование low-code платформ при переходе на процессный подход в создании автоматизированных систем» ЖУРНАЛ «Вестник КРАУНЦ. Физико-математические науки», 2020

7.4. Интернет ресурсы, справочные системы

Статьи на ресурсе Tadviser:

- 1) https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F:Low_code_no_code#.2A.D0.9E.D0.B1.D1.8A.D1.91.D0.BC.D1.80.D1.8B.D0.BD.D0.BA.D0.B0_low-code.D1.81.D0.B8.D1.81.D1.82.D0.B5.D0.BC.D0.B2.D0.A0.D0.BE.D1.81.D1.81.D0.B8.D0.B8.D1.81.D0.BE.D1.81.D1.82.D0.B0.D0.B2.D0.B8.D0.BB.D0.BE.D0.BA.D0.BE.D0.B.B.D0.BE.8.D0.BC.D0.BB.D1.80.D0.B4.D1.80.D1.83.D0.B1.D0.BB.D0.B5.D0.B9
- 2) <https://www.tadviser.ru/index.php/CRM>

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Список учебно-лабораторного оборудования для реализации дисциплины и проведения промежуточной аттестации.

Список учебно-лабораторного оборудования для реализации дисциплины и проведения

Для проведения занятий по указанной дисциплине преподавателю необходимо следующее учебно-лабораторное оборудование:

- компьютерное и мультимедийное оборудование: используется программа PowerPoint для демонстрации слайдов с учебно-теоретическим материалом курса;
- мультимедийный проектор для проектирования изображения компьютерных слайдов;
- флип-чарт с блокнотами для записи ключевых идей дискуссии в аудитории
- доска (мел или маркеры в зависимости от качества доски)
- бумага формата А4 для работы групп.

Программные, технические и электронные средства обучения и контроля знаний слушателей.

- при проведении лекционных занятий предусматривается использование системы мультимедиа.
- пакет лицензионного программного обеспечения общего назначения Microsoft Office (презентационный редактор MS PowerPoint, текстовый редактор MS Word, электронные таблицы MS Excel), а также Adobe Acrobat Reader
- интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

Технические требования для осуществления обучения с использованием дистанционных образовательных технологий (ДОТ):

- Доступ к Интернет: скорость от 1 Мбит/сек, рекомендуется 2 Мбит/сек
- Полный доступ ко всем курсам программы в системе дистанционного обучения ibda.ispringonline.ru
 - Мобильное приложение платформ платформы ibda.ispringonline.ru для смартфонов и планшетов
 - Колонки или наушники
 - Веб-камера
 - Микрофон (может быть встроен в веб-камеру или гарнитуру)
 - Офисный пакет Microsoft Office: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint

