

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Силин Яков Петрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 16.06.2022 14:56:35

Уникальный программный ключ:

24f866be2aca16484036a83a545090531f665f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена
на заседании кафедры

09.12.2021 г.

протокол № 4

Зав. кафедрой Назаров Д.М.

Утверждена

Советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования

15 декабря 2021 г.

протокол № 4

Председатель

Карх Д.А.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами
Направление подготовки	38.04.06 Торговое дело
Профиль	Интегрированная логистика и перевозка грузов в цепи поставок
Форма обучения	очно-заочная
Год набора	2022

Разработана:
Доцент, к.т.н.
Лаптева А.В.

Екатеринбург
2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	5
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	9
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	9
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	9
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	10

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы магистратуры, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.06 Торговое дело (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 982)
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

изучение информационных технологий и систем, обеспечивающих реализацию концепций и базовых подходов управления взаимоотношениями с клиентами

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к базовой части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов				3.е.	
	Всего за семестр	Контактная работа .(по уч.зан.)				
		Всего	Лекции	Лабораторные		
Семестр 2						
Зачет	72	16	4	12	56	2

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Общепрофессиональные компетенции (ОПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ОПК-2 Способен применять инструментальные методы сбора, обработки и анализа данных, необходимые для стратегического планирования и координации деятельности торговых структур;	ИД-1.ОПК-2 Знать инструментальные методы сбора, обработки и анализа данных для стратегического планирования и координации деятельности торговых структур
	ИД-2.ОПК-2 Уметь осуществлять сбор, обработку и анализ данных с применением инструментальных методов для осуществления стратегического планирования и координации деятельности торговых структур

ОПК-2 Способен применять инструментальные методы сбора, обработки и анализа данных, необходимые для стратегического планирования и координации деятельности торговых структур;	ИД-3.ОПК-2 Иметь практический опыт применения инструментальных методов сбора, анализа и обработки данных необходимых для стратегического планирования и координации деятельности торговых структур
ОПК-5 Способен применять современные информационные технологии и программные средства, в том числе использовать интеллектуальные информационно-аналитические системы, при решении профессиональных задач.	ИД-1.ОПК-5 Знать современные информационные технологии и программные средства при решении профессиональных задач
	ИД-2.ОПК-5 Уметь применять современные информационные технологии и программные средства, в том числе использовать интеллектуальные информационно-аналитические системы, при решении профессиональных задач
	ИД-3.ОПК-5 Иметь практический опыт применения современных информационных технологий и программных средств, в том числе использования интеллектуальных информационно-аналитических систем, при решении профессиональных задач

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 2		72					
Тема 1.	Автоматизация продаж, обслуживания и поддержки клиентов	13	1		2	10	
Тема 2.	CRM-системы управления взаимодействием с клиентами	12			2	10	
Тема 3.	1С: Управление торговлей 8.2	13	1		2	10	

Тема 4.	Управление запасами	17	1		2	14	
Тема 5.	Работа в режиме конфигуратор	17	1		4	12	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1, тема 2	Тест №1 (Приложение 4)	Тест по вариантам из 27 вопросов	27 баллов: 1 балл за каждый вопрос
Тема 3	Тест №2 (Приложение 4)	Тест по вариантам из 39 вопросов	39 баллов: 1 балл за каждый вопро
Тема 4, тема 5	Тест №3 (Приложение 4)	Тест по вариантам из 47 вопросов	47 баллов: 1 балл за каждый вопрос
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
2 семестр (За)	Билеты к зачету	Каждый билет содержит 1 вопрос и 1 задание. Всего 20 билетов	<50 баллов - не зачет >=50 баллов - зачет

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49% и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49% и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

Тема 1. Автоматизация продаж, обслуживания и поддержки клиентов
Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами. Основные понятия и определения. Структура информационных систем. Программное обеспечение. Понятие CRM-системы. Основные принципы работы CRM-систем. Классификация CRM-систем.

Тема 3. 1С: Управление торговлей 8.2
Создание Информационной базы. Работа в режиме конфигуратора. Работа в режиме предприятия. Главное Меню. Администрирование, продажи, закупки, финансы, нормативно – справочная информация. Ввод справочной информации о предприятии. Учетная политика. Заполнение справочников: банки, поставщики, кассы, покупатели, склады, номенклатура. Администрирование. Контактные лица, роли. Номенклатура, присоединенные файлы. Финансы, банки

Тема 4. Управление запасами
Работа с поставщиками, покупателями, поставки, перемещение, продажи. Продажи. Работа с клиентами Управление взаимоотношениями с клиентами. Понятие лояльности, виды лояльности. Задачи. Главная страница. Справочники. Заполнение справочников, ввод, редактирование, удаление информации. Документооборот - отчеты и мониторинг

Тема 5. Работа в режиме конфигуратор
Внутренний язык программирования 1С 8.3. Типы данных. Правила языка. Строка, число, дата. Обработка данных. Таблицы. Логические выражения, Функции и процедуры. Создание новой конфигурации и информационно базы данных

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 1. Автоматизация продаж, обслуживания и поддержки клиентов
Знакомство с системами управления взаимодействия с клиентами или CRM

Тема 2. CRM-системы управления взаимодействием с клиентами
Введение в Битрикс24

Тема 3. 1С: Управление торговлей 8.2
Базовая функциональность Битрикс24

Тема 4. Управление запасами
Логистика в Битрикс24

Тема 5. Работа в режиме конфигуратор
Знакомство с системой электронного документооборота и управления взаимодействием Directum
Использование механизмов workflow системы Directum для автоматизации бизнес-процессов предприятия
Использование возможностей модуля «Управления договорами» системы Directum

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 1. Автоматизация продаж, обслуживания и поддержки клиентов
Обзор рынка CRM-решений в России
Факторы, лежащие в основе эффективности управления взаимоотношениями с клиентами

Тема 2. CRM-системы управления взаимодействием с клиентами
Развитие управленческой концепции CRM в мире и в России
Влияние применяемой в управлении технологии CRM на работу фронт- и бэк-офиса

<p>Тема 3. 1С: Управление торговлей 8.2 Взаимосвязь информационной системы CRM с другими корпоративными информационными системами Возможное использование CRM-системы при предоставлении ИТ-сервисов</p>
<p>Тема 4. Управление запасами CRM-система и управление знаниями в компании Поддержка принятия управленческих решений на основе анализа неструктурированных данных CRM-систем Основные поставщики CRM-решений на российском рынке</p>
<p>Тема 5. Работа в режиме конфигуратор Трудности проекта внедрения CRM-системы Влияние политического фактора на успешность проектов по внедрению CRM-систем Современная концепция развития экономических информационных систем (ЭИС)</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
 Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
 Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
 Не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося
 Материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
 Материалы не предусмотрены

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
 Не предусмотрено

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Кобелев О. А., Пирогов С. В. Электронная коммерция: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Коммерция (торговое дело)" и "Маркетинг". - Москва: Дашков и К°, 2017. - 684 с.

Дополнительная литература:

1. Неретина Е. А., Соловьев Т. Г. Управление взаимоотношениями с потребителями образовательных услуг в сфере высшего профессионального образования: монография. - Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2014. - 156 с.

2. Алексеев А., Бескоровайнов Д., Безбородов А., Виноградов А. 1С: Предприятие 8.1. Руководство пользователя: производственно-практическое издание. - Москва: Фирма "1С", 2008. - 303 с.

3. Гаврилов Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе: учебник для бакалавров : для студентов вузов, обучающихся по направлению "100700 - Торговое дело". - Москва: Юрайт, 2013. - 372 с.

4. Маркова О. М., Мартыненко Н. Н., Рудакова О. С., Сергеева Н. В. Банковские операции: учебник для бакалавров : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям. - Москва: Юрайт, 2012. - 537 с.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Windows 10. Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.

Microsoft Office 2016. Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.

Конфигурация 1С:Предприятие 8. Управление торговлей. Договор Б/Н от 02.06.2009 г., Лицензионное соглашение № 8971903, Акт № 62 от 15.07.2009 "1С:Зарплата и кадры бюджетного учреждения 8" (рег. номер 9648728).

Microsoft Dynamics CRM. Соглашение от 23.08.2016.

Directum RX.Соглашение № 21-1208 от 31.08.2021. Срок действия лицензии 31.08.2022.

Adobe Reader. Лицензия freeware. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.