

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14
Уникальный программный идентификатор:
24f866be2aca16484036a8abb7c509a9571e605f

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


Одобрена
на заседании кафедры

Утверждена
Советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования

20.03.2019 г.
протокол № 3
Зав. кафедрой Назаров Д.М.

15 января 2020 г.



протокол № 5
Председатель

Карх Д.А.
(подпись)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами
Направление подготовки	38.03.05 БИЗНЕС-ИНФОРМАТИКА
Профиль	Цифровой бизнес
Форма обучения	очная
Год набора	2020
Разработана:	
Доцент, к.т.н.	
Лаптева Анна Викторовна	

Екатеринбург
2020 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	5
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	6
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
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	10
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	11

ВВЕДЕНИЕ

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

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.05 БИЗНЕС-ИНФОРМАТИКА (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 11.08.2016г. №1002)
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 вариативной части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов				Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)				
		Всего	Лекции	Лабораторные		
Семестр 5						
Экзамен	216	56	28	28	124	6

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

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

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
аналитическая	

<p>ПК-3 выбор рациональных информационных систем и информационно-коммуникативных технологий решения для управления бизнесом</p>	<p>ИД-1.ПК-3 Знать: - принципы типовые решения по организации ИС и ИКТ для управления бизнесом. - ключевые элементы и особенности информационных систем и информационно-коммуникативных технологий решения для управления бизнесом</p> <ul style="list-style-type: none"> - состав и особенности функционирования автоматизированных информационных систем - рынок аналитических информационных систем - основные принципы выбора ИС и ИКТ управления бизнесом - методологию внедрения ИС; -основные ИКТ для управления бизнесом - рынок ИКТ по различным направлениям бизнес задач, принципы и критерии сравнения ИС - специфику современных информационных систем и информационно- коммуникативных технологий; критерии выбора рациональных информационных систем и информационно-коммуникативных технологий; <p>Уметь: -определять эффективность применения возможных решений ИС и ИКТ решения для управления бизнесом в конкретных условиях.</p> <ul style="list-style-type: none"> - формировать конструктивные предложения и рекомендации по выбору и совершенствованию информационных систем и информационно-коммуникативных технологий для управления бизнесом - применять полученные теоретические знания и принимать обоснованные решения по выбору инструментальных средств при решении управленческих и финансовых задач консультировать заказчиков по рациональному выбору ИС и ИКТ управления бизнесом - принимать решения по информатизации предприятий в условиях неопределенности - проводить сравнительный анализ и рациональный выбор ИС и ИКТ решения для управления бизнесом - выбирать рациональные информационные системы и информационно -коммуникативные технологии; <p>Владеть навыками (трудовые действия)</p> <ul style="list-style-type: none"> -знаниями необходимыми для выбора состава оборудования, необходимого для реализации принятого решения. - принципами проведения анализа и отбора ИС и ИКТ решения для управления бизнесом. - навыками выбора рациональных бухгалтерских ИС и ИКТ для управления бизнесом в соответствии с целями и задачами организации. - навыками применения современных математических методов и программно-технических средств для решения прикладных задач различных классов; - навыками оценки эффективности внедрения ИС и ИКТ управления бизнесом - навыками самостоятельного усвоения новых знаний в области
<p>организационно-управленческая</p>	

<p>ПК-9 организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления информационной безопасностью ИТ-инфраструктуры предприятия</p>	<p>ИД-1.ПК-9 Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы обеспечения защиты информации, уровни информационной защиты, технические аспекты обеспечения защиты информации, основные направления работ по созданию системы информационной безопасности предприятия; - основные функции участников процесса обеспечения информационной безопасности предприятия; - методы организации эффективного взаимодействия с основными участниками процесса обеспечения информационной безопасности предприятия <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечивать защиту информации и реализацию работ по созданию системы информационной безопасности предприятия; - обеспечивать эффективное взаимодействие между основными участниками процесса обеспечения информационной безопасности предприятия; - решать задачи, возникающие в ходе взаимодействия основных участников процесса обеспечения информационной безопасности предприятия <p>Владеть навыками (трудовые действия)</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; - навыками решения задач обеспечения информационной безопасности предприятия
<p>ПК-8 организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия</p>	<p>ИД-1.ПК-8 Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные задачи управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия; - функции основных участников процесса управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия; - методы организации эффективного взаимодействия с основными участниками процесса управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечивать эффективное взаимодействие между основными участниками процесса управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия; - решать задачи, возникающие в ходе взаимодействия основных участников процесса управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия <p>Владеть навыками (трудовые действия)</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; - навыками решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 5		180					
Тема 1.	Автоматизация продаж, обслуживания и поддержки клиентов	31	6	5		20	
Тема 2.	CRM-системы управления взаимодействием с клиентами	31	6	5		20	
Тема 3.	1С: Управление торговлей 8.2	31	6	5		20	

Тема 4.	Управление запасами	41	6	5		30	
Тема 5.	Работа в режиме конфигурактор	46	4	8		34	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1.1, тема 1.2	Тест №1 (Приложение 4)	Тест по вариантам из 27 вопросов	27 баллов: 1 балл за каждый вопрос
Тема 1.3	Тест №2 (Приложение 4)	Тест по вариантам из 39 вопросов	39 баллов: 1 балл за каждый вопро
Тема 1.4, тема 1.5	Тест №3 (Приложение 4)	Тест по вариантам из 47 вопросов	47 баллов: 1 балл за каждый вопрос
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
5 семестр (Эк)	Экзаменационные билеты (Приложение 5)	27 билетов, состоящих из 1 теоретического и 1 практического задания	83 балла: 33 + 50 соответственно

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 учебный 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
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Автоматизация продаж, обслуживания и поддержки клиентов Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами. Основные понятия и определения. Структура информационных систем. Программное обеспечение</p>
<p>Тема 2. CRM-системы управления взаимодействием с клиентами Понятие CRM-системы. Основные принципы работы CRM-систем. Классификации CRM-систем</p>
<p>Тема 3. 1С: Управление торговлей 8.2 Создание Информационной базы. Работа в режиме конфигуратора. Работа в режиме предприятие. 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</p>
<p>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</p>
<p>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</p>

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 1. Автоматизация продаж, обслуживания и поддержки клиентов <u>Знакомство с системами управления взаимодействия с клиентами или CRM</u></p>
<p>Тема 2. CRM-системы управления взаимодействием с клиентами <u>Введение в Битрикс24</u></p>
<p>Тема 3. 1С: Управление торговлей 8.2 <u>Базовая функциональность Битрикс24</u></p>
<p>Тема 4. Управление запасами <u>Логистика в Битрикс24</u></p>
<p>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 <u>Использование возможностей модуля «Управления договорами» системы Directum</u></p>

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Автоматизация продаж, обслуживания и поддержки клиентов Обзор рынка CRM-решений в России Факторы, лежащие в основе эффективности управления взаимоотношениями с клиентами</p>
<p>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>
<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 лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows 10 .Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

Microsoft Office 2016. Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

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 № 19-07944 от 20.08.2019. Срок действия лицензии 31.08.2020.

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.