

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Проектирование CRM систем рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Учебный план 09.03.03_2026_826.plx
09.03.03 Прикладная информатика
Инжиниринг информационных систем

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

| | | |
|-------------------------|------|---|
| Часов по учебному плану | 108 | Виды контроля в семестрах: зачет с оценкой 7 |
| в том числе: | | |
| аудиторные занятия | 44 | |
| самостоятельная работа | 54,3 | |
| часов на контроль | 8,85 | |

Распределение часов дисциплины по семестрам

| Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>) | 7 (4.1) | | Итого | |
|---|---------|-------|-------|-------|
| | 12 5/6 | | | |
| Неделя | | | | |
| Вид занятий | уп | рп | уп | рп |
| Лекции | 14 | 14 | 14 | 14 |
| Лабораторные | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Консультации (для студента) | 0,7 | 0,7 | 0,7 | 0,7 |
| Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации | 0,15 | 0,15 | 0,15 | 0,15 |
| Итого ауд. | 44 | 44 | 44 | 44 |
| Контактная работа | 44,85 | 44,85 | 44,85 | 44,85 |
| Сам. работа | 54,3 | 54,3 | 54,3 | 54,3 |
| Часы на контроль | 8,85 | 8,85 | 8,85 | 8,85 |
| Итого | 108 | 108 | 108 | 108 |

Программу составил(и):

ст. преподаватель, Жилин Дмитрий Иванович

Рабочая программа дисциплины

Проектирование CRM систем

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика (приказ Минобрнауки России от 19.09.2017 г. № 922)

составлена на основании учебного плана:

09.03.03 Прикладная информатика

утвержденного учёным советом вуза от 29.01.2026 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 09.04.2026 протокол № 9

Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

| 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ | |
|---|--|
| 1.1 | Цели: изучение теоретических и практических аспектов управления взаимоотношениями с клиентами; развитие знаний и навыков, необходимых для разработки эффективных программ CRM |
| 1.2 | Задачи: - изучение студентами сущности управления взаимоотношениями с клиентами; - освоение методов и форм организации управления взаимоотношениями с клиентами; - формирование навыков, необходимых для проектирования и разработки эффективных CRM – систем |

| 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП | |
|--|--|
| Цикл (раздел) ООП: | Б1.В |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.1.1 | Проектирование информационных систем |
| 2.1.2 | Информационные системы и технологии |
| 2.1.3 | Сетевая экономика |
| 2.1.4 | Продвижение информационных технологий и услуг |
| 2.2 | Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Технологическая (проектно-технологическая) практика |
| 2.2.2 | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |
| 2.2.3 | Преддипломная практика |
| 2.2.4 | Проектирование корпоративных информационных систем |
| 2.2.5 | Сетевые информационные системы на предприятии |

| 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | |
|---|---|
| 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 | |
| Уровень | УК-2: Определяет совокупность взаимосвязанных задач и ресурсное обеспечение, условия достижения поставленной цели, исходя из действующих правовых норм. |
| Знать: | - методы и технологии проектирования информационных систем. |
| Уметь: | - оценивать вероятные риски и ограничения, определять ожидаемые результаты решения поставленных задач при проектировании информационных систем. |
| Индикатор | УК-2: Оценивает вероятные риски и ограничения, определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач. |
| Знать: | - методы и технологии проектирования информационных систем. |
| Уметь: | - оценивать вероятные риски и ограничения, определять ожидаемые результаты решения поставленных задач при проектировании информационных систем. |
| Уровень | УК-2: Использует инструменты и техники цифрового моделирования в профессиональной деятельности. |
| Знать: | - методы и технологии проектирования информационных систем. |
| Уметь: | - использовать методы и технологии проектирования в профессиональной деятельности. |
| УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | |
| Уровень | УК-4: Осуществляет коммуникацию в цифровой среде для достижения профессиональных целей и эффективного взаимодействия |
| Знать: | - типы стратегий CRM; - современные технологии управления взаимоотношениями с клиентами; - требования к CRM-системам; - методы и технологии проектирования CRM-систем. |
| Уметь: | - осуществлять коммуникацию в процессе проектирования CRM-систем. |
| ПК-3: Способен проектировать ИС в соответствии с профилем подготовки по видам обеспечения | |

| | |
|---|---|
| Индикатор ПК-3: | Проводит описание прикладных процессов и информационного обеспечения в решении прикладных задач в рамках проектирования информационных систем |
| Знать: – типы стратегий CRM; – современные технологии управления взаимоотношениями с клиентами; - требования к CRM-системам; - методы и технологии проектирования CRM-систем. Уметь: - проектировать CRM-системы. Владеть: - навыками проектирования CRM-системы. | |
| Индикатор ПК-3: | Проводит сравнительный анализ проектных решений по видам обеспечения информационных систем и выбирает эффективные методы проектирования ИС в соответствии с прикладными задачами |
| Знать: – типы стратегий CRM; – современные технологии управления взаимоотношениями с клиентами; - требования к CRM-системам; - методы и технологии проектирования CRM-систем. Уметь: - проводит сравнительный анализ проектных решений и выбирает эффективные методы проектирования CRM-систем. | |
| Индикатор ПК-3: | Проектирует информационные системы в соответствии с требованиями с применением основных базовых и информационных технологий |
| Знать: – типы стратегий CRM; – современные технологии управления взаимоотношениями с клиентами; - требования к CRM-системам; - методы и технологии проектирования CRM-систем. Уметь: - проектировать CRM-системы. Владеть: - навыками проектирования CRM-системы. | |
| ПК-4: Способен документировать процессы создания информационных систем на стадиях жизненного цикла | |

| | |
|---|--|
| | ИД-1.ПК-4: Определяет виды проектной и пользовательской документации, разрабатываемой на разных стадиях жизненного цикла ИС. |
| Знать: – типы стратегий CRM; – современные технологии управления взаимоотношениями с клиентами; – требования к CRM-системам; – методы и технологии проектирования CRM-систем. Уметь: – проектировать CRM-системы. Владеть: – навыками проектирования CRM-системы. | |
| | ИД-2.ПК-4: Владеет формализованными методами описания процессов создания информационных систем на стадиях жизненного цикла |
| Знать: – типы стратегий CRM; – современные технологии управления взаимоотношениями с клиентами; – требования к CRM-системам; – методы и технологии проектирования CRM-систем. Уметь: – проектировать CRM-системы. Владеть: – навыками проектирования CRM-системы. | |
| | ИД-3.ПК-4: Документирует процессы жизненного цикла ИС, разрабатывает проектную и пользовательскую документацию по ИС |
| Знать: – типы стратегий CRM; – современные технологии управления взаимоотношениями с клиентами; – требования к CRM-системам; – методы и технологии проектирования CRM-систем. Уметь: – проектировать CRM-системы; – разрабатывать проектную и пользовательскую документацию по CRM-системе . | |
| Владеть: – навыками проектирования CRM-системы; – навыками разработки проектной и пользовательской документации по CRM-системе. | |
| | ПК-6: Способен осуществлять взаимодействие с заказчиками и другими заинтересованными сторонами IT-проекта |
| Уровень 1 | ИД-2.ПК-6: Готовит коммерческое предложение заказчику IT- проекта |
| Знать: – типы стратегий CRM; – современные технологии управления взаимоотношениями с клиентами; – требования к CRM-системам; – методы проектирования CRM-систем. Уметь: – готовить коммерческое предложение заказчику проекта CRM-систем. Владеть: – навыками подготовки коммерческого предложения заказчику проекта CRM-систем. | |
| Уровень 1 | ИД-3.ПК-6: Управляет ожиданиями заинтересованных сторон в процессе реализации IT-проекта |
| Знать: – типы стратегий CRM; – современные технологии управления взаимоотношениями с клиентами; – требования к CRM-системам; – методы проектирования CRM-систем. Уметь: – готовить коммерческое предложение заказчику проекта CRM-систем; – управлять ожиданиями заинтересованных сторон в процессе реализации проекта CRM-систем. Владеть: – навыками подготовки коммерческого предложения заказчику проекта CRM-систем; – управления ожиданиями заинтересованных сторон в процессе реализации проекта CRM-систем. | |
| | ПК-7: Способен собирать детальную информацию для формализации требований пользователей заказчика и разработки модели бизнес-процессов заказчика |

| | |
|--|--|
| Уровень 1 | ИД-1.ПК-7: Систематизирует требования пользователей заказчика к ИС |
| Знать: – типы стратегий CRM; | |
| – современные технологии управления взаимоотношениями с клиентами; - требования к CRM-системам; - методы проектирования CRM-систем. | |
| Уметь: - систематизировать требования заказчика к CRM-системам. | |
| ИД-2.ПК-7: Определяет и оценивает виды информации, необходимой для формализации требований пользователей заказчика | |
| Знать: – типы стратегий CRM; | |
| – современные технологии управления взаимоотношениями с клиентами; - требования к CRM-системам; - методы проектирования CRM-систем. | |
| Уметь: - определять и оценивать виды информации, необходимые для формализации требований заказчика к CRM-системам. | |
| Уровень 2 | ИД-3.ПК-7: Осуществляет сбор информации для формализации требований пользователей заказчика |
| Знать: – типы стратегий CRM; | |
| – современные технологии управления взаимоотношениями с клиентами; - требования к CRM-системам; - методы проектирования CRM-систем. | |
| Уметь: - осуществлять сбор информации, необходимой для формализации требований заказчика к CRM-системам. | |
| ПК-10: Способен составлять техническую документацию проектов автоматизации и информатизации прикладных процессов | |
| ИД-4.ПК-10: Использует международные и отечественные стандарты для разработки технической документации проектов автоматизации и информатизации прикладных процессов | |
| Знать: – типы стратегий CRM; | |
| – современные технологии управления взаимоотношениями с клиентами; - требования к CRM-системам; - методы проектирования CRM-систем. | |
| Уметь: - использовать международные и отечественные стандарты для разработки технической документации проектов CRM-систем. | |
| ИД-5.ПК-10: Составляет техническую документацию проектов автоматизации и информатизации прикладных процессов | |
| Знать: – типы стратегий CRM; | |
| – современные технологии управления взаимоотношениями с клиентами; - требования к CRM-системам; - методы проектирования CRM-систем. | |
| Уметь: - составлять техническую документацию проектов CRM-систем. | |
| ПК-11: Способен принимать участие во внедрении, адаптации и настройке информационных систем | |

| | |
|---|--|
| Уровень 1 | ПК-11: Определяет методы и технологии внедрения, адаптации, настройки информационных систем |
| Знать: – типы стратегий CRM; – современные технологии управления взаимоотношениями с клиентами; - требования к CRM-системам; - методы и технологии проектирования CRM-систем. Уметь: - определять методы и технологии внедрения, адаптации, настройки CRM-систем. | |
| Уровень 1 | ПК-11: Обеспечивает информационную безопасность при внедрении и адаптации информационных систем |
| Знать: – типы стратегий CRM; – современные технологии управления взаимоотношениями с клиентами; - требования к CRM-системам; - методы и технологии проектирования CRM-систем. Уметь: - обеспечивать информационную безопасность при внедрении и адаптации CRM-систем. | |
| Уровень 1 | ИД-4.ПК-11: Демонстрирует навыки настройки и адаптации информационных систем |
| Знать: – типы стратегий CRM; – современные технологии управления взаимоотношениями с клиентами; - требования к CRM-системам; - методы и технологии проектирования CRM-систем. Уметь: - осуществлять настройку и адаптацию CRM-систем. | |
| ПК-13: Способен проводить тестирование компонентов ИС и программного обеспечения ИС | |

| | |
|---|--|
| Уровень ИД-1 | ПК-13: Определяет и осуществляет выбор современных технологии и методов тестирования, специализированного программного обеспечения автоматизации тестирования ИС. |
| Знать: – типы стратегий CRM; – современные технологии управления взаимоотношениями с клиентами; – требования к CRM-системам; – методы проектирования CRM-систем. Уметь: – проводить тестирование компонентов CRM-систем. Владеть: – навыками тестирования компонентов CRM-систем. | |
| Уровень ИД-2 | ПК-13: Применяет основные инструментальные средства тестирования компонентов ИС и программного обеспечения ИС |
| Знать: – типы стратегий CRM; – современные технологии управления взаимоотношениями с клиентами; – требования к CRM-системам; – методы проектирования CRM-систем. Уметь: – проводить тестирование компонентов CRM-систем. Владеть: – навыками тестирования компонентов CRM-систем. | |
| Уровень ИД-3 | ПК-13: Разрабатывает программу и методику тестирования компонентов ИС и программного обеспечения ИС |
| Знать: – типы стратегий CRM; – современные технологии управления взаимоотношениями с клиентами; – требования к CRM-системам; – методы проектирования CRM-систем. Уметь: – проводить тестирование компонентов CRM-систем. Владеть: – навыками тестирования компонентов CRM-систем. | |
| Уровень ИД-4 | ПК-13: Проводит тестирование компонентов ИС и программного обеспечения ИС в соответствии с программой и методикой тестирования |
| Знать: – типы стратегий CRM; – современные технологии управления взаимоотношениями с клиентами; – требования к CRM-системам; – методы проектирования CRM-систем. Уметь: – проводить тестирование компонентов CRM-систем. Владеть: – навыками тестирования компонентов CRM-систем. | |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетен-ции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
|-------------|--|----------------|-------|--------------|------------|------------|------------|
| | Раздел 1. 1. Сущность, особенности и структура систем управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) | | | | | | |

| | | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|-----------------------------------|---|--|
| 1.1 | <p>Тема 1.1 Сущность, принципы и концепции систем взаимоотношениями с клиентами.</p> <p>Определение термина CRM. Роль CRM в компании. Применение CRM в различных сферах экономики.</p> <p>Сущность и принципы концепции CRM. Предпосылки возникновения данного подхода. Типы CRM.</p> <p>Основные компоненты систем CRM. Ключевые процессы в рамках CRM.</p> <p>Многоканальная интеграция с клиентом. Варианты использования каналов взаимодействия. /Лек/</p> | 7 | 2 | <p>ИД-2.ПК-6 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3 ИД-1.ПК-4 ИД-1.ПК-13 ИД-2.ПК-13 ИД-3.ПК-13 ИД-1.УК-2 ИД-2.УК-2 ИД-3.УК-2 ИД-3.УК-4</p> | <p>Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2</p> | 0 | |
| 1.2 | <p>Тема 1.2 Разработка стратегии CRM - систем</p> <p>Роль бизнес-стратегии в CRM.</p> <p>Инструментарий анализа отраслевой и конкурентной среды. Роль клиентской стратегии в CRM. Разработка клиентской стратегии. Сегментация рынка. Критерии и признаки сегментирования. Уровни сегментации.</p> <p>Разработка стратегии CRM.</p> <p>Стратегическая матрица CRM. /Лек/</p> | 7 | 2 | <p>ИД-2.ПК-6 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3 ИД-1.ПК-4 ИД-1.ПК-13 ИД-2.ПК-13 ИД-3.ПК-13 ИД-1.УК-2 ИД-2.УК-2 ИД-3.УК-2 ИД-3.УК-4</p> | <p>Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2</p> | 0 | |
| 1.3 | <p>Тема 1.3 Процесс управления информацией в CRM</p> <p>Роль информации и ИТ в CRM.</p> <p>Технологические компоненты процесса управления информацией. Репозиторий данных. Выбор и сочетание технологических опций для CRM.</p> <p>Аналитические средства. ИТ-системы.</p> <p>Приложения для работы с клиентами и документооборота /Лек/</p> | 7 | 2 | <p>ИД-2.ПК-6 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3 ИД-1.ПК-4 ИД-1.ПК-13 ИД-2.ПК-13 ИД-3.ПК-13 ИД-1.УК-2 ИД-2.УК-2 ИД-3.УК-2 ИД-3.УК-4</p> | <p>Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2</p> | 0 | |
| 1.4 | <p>Тема 1.4 Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами</p> <p>Мировой рынок клиентоориентированных систем; российский рынок информационных систем управления клиентской базой; основные критерии выбора CRM-системы (тип CRM-системы, возможность совместной работы CRM и учетной системы, соответствие особенностям отечественной практики ведения бизнеса, доступность услуг по внедрению и сопровождению в вашем регионе, совокупная стоимость владения, возможности интеграции с телекоммуникациями, веб-приложениями и другими программными продуктами, возможность организации удаленного рабочего места). /Лек/</p> | 7 | 2 | <p>ИД-2.ПК-6 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3 ИД-1.ПК-4 ИД-1.ПК-13 ИД-2.ПК-13 ИД-3.ПК-13 ИД-1.УК-2 ИД-2.УК-2 ИД-3.УК-2 ИД-3.УК-4</p> | <p>Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2</p> | 0 | |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|--------------------------|---|---|
| 2.2 | Тема 2.2 Настройки конфигурации CRM-системы на платформе 1С Общие настройки, клиенты и продажи, маркетинг, бизнес-процессы, оповещения, настройка отправки SMS, интеграция с телефонией, сторонние сервисы. Администрирование. Обмен с бухгалтерией. Нормативно-справочная информация. Настройка модуля клиенты и маркетинг. /Лек/ | 7 | 2 | ИД-2.ПК-6 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3 ИД-1.ПК-4 ИД-1.ПК-13 ИД-2.ПК-13 ИД-3.ПК-13 ИД-1.УК-2 ИД-2.УК-2 ИД-3.УК-2 ИД-3.УК-4 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 | 0 | |
| 2.3 | Лабораторная работа 2. 1С:CRM. Управление рабочим временем (тайм-менеджмент) /Лаб/ | 7 | 4 | ИД-2.ПК-6 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3 ИД-1.ПК-4 ИД-1.ПК-13 ИД-2.ПК-13 ИД-3.ПК-13 ИД-1.УК-2 ИД-2.УК-2 ИД-3.УК-2 ИД-3.УК-4 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 | 0 | Лабораторные работы, вопросы к зачету с оценкой |
| 2.4 | Лабораторная работа 8. Обеспечение массового обзвона клиентов. Рассылки по электронной почте /Лаб/ | 7 | 2 | ИД-2.ПК-6 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3 ИД-1.ПК-4 ИД-1.ПК-13 ИД-2.ПК-13 ИД-3.ПК-13 ИД-1.УК-2 ИД-2.УК-2 ИД-3.УК-2 ИД-3.УК-4 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 | 0 | Лабораторные работы, вопросы к зачету с оценкой |
| 2.5 | Лабораторная работа 3. 1С:CRM. Основы конфигурирования на платформе 1С. Основные объекты. Анкетирование. Сбор информации о клиентах, товарах, конкурентах, регионах, анализ анкет /Лаб/ | 7 | 4 | ИД-2.ПК-6 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3 ИД-1.ПК-4 ИД-1.ПК-13 ИД-2.ПК-13 ИД-3.ПК-13 ИД-1.УК-2 ИД-2.УК-2 ИД-3.УК-2 ИД-3.УК-4 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 | 0 | Лабораторные работы, вопросы к зачету с оценкой |

| | | | | | | | |
|---|--|---|------|---|--------------------------|---|---|
| 2.10 | 1. Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы. 2. Знакомство с программной документацией. 3. Доработка и оформление лабораторных работ. 4. Подготовка к текущему контролю /Ср/ | 7 | 26 | ИД-2.ПК-6 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3 ИД-1.ПК-4 ИД-1.ПК-13 ИД-2.ПК-13 ИД-3.ПК-13 ИД-1.ПК-13 ИД-1.УК-2 ИД-2.УК-2 ИД-3.УК-2 ИД-3.УК-4 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 | 0 | Лабораторные работы, тест, вопросы к зачету с оценкой |
| 2.11 | 1.Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы. 2. Подготовка доклада 3. Подготовка к текущему контролю /Ср/ | 7 | 10,3 | ИД-2.ПК-6 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3 ИД-1.ПК-4 ИД-1.ПК-13 ИД-2.ПК-13 ИД-3.ПК-13 ИД-1.ПК-13 ИД-1.УК-2 ИД-2.УК-2 ИД-3.УК-2 ИД-3.УК-4 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 | 0 | Лабораторные работы, доклад, тест, вопросы к зачету с оценкой |
| Раздел 3. Консультации | | | | | | | |
| 3.1 | Консультация по дисциплине /Конс/ | 7 | 0,7 | ИД-2.ПК-6 ИД-3.ПК-6 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3 ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4 ИД-1.ПК-7 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7 ИД-1.ПК-10 ИД-2.ПК-10 ИД-1.ПК-11 ИД-2.ПК-11 ИД-4.ПК-11 ИД-1.ПК-13 ИД-2.ПК-13 ИД-3.ПК-13 ИД-4.ПК-13 ИД-1.УК-2 ИД-2.УК-2 ИД-3.УК-2 ИД-3.УК-4 | | 0 | |
| Раздел 4. Промежуточная аттестация (зачёт) | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|-----|--------------------------------|---|------|---|--|---|--|
| 4.1 | Подготовка к зачёту /ЗачётСОц/ | 7 | 8,85 | ИД-2.ПК-6 ИД-3.ПК-6 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3 ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4 ИД-1.ПК-7 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7 ИД-1.ПК-10 ИД-2.ПК-10 ИД-1.ПК-11 ИД-2.ПК-11 ИД-4.ПК-11 ИД-1.ПК-13 ИД-2.ПК-13 ИД-3.ПК-13 ИД-4.ПК-13 ИД-1.УК-2 ИД-2.УК-2 ИД-3.УК-2 ИД-4.УК-4 | | 0 | |
| 4.2 | Контактная работа /КСРАтт/ | 7 | 0,15 | ИД-2.ПК-6 ИД-3.ПК-6 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3 ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4 ИД-1.ПК-7 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7 ИД-1.ПК-10 ИД-2.ПК-10 ИД-1.ПК-11 ИД-2.ПК-11 ИД-4.ПК-11 ИД-1.ПК-13 ИД-2.ПК-13 ИД-3.ПК-13 ИД-4.ПК-13 ИД-1.УК-2 ИД-2.УК-2 ИД-3.УК-2 ИД-4.УК-4 | | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины Проектирование CRM-систем.
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме лабораторных работ, теста и вопросов к зачету с оценкой, тематики для подготовки докладов.

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Оценочные средства для текущего контроля

Примерные тесты для входного контроля

Входной контроль

1. Принцип гомеостаза заключается в:
 - a. Интеграции подсистем
 - b. Нет верного ответа
 - c. Декомпозиции основных элементов системы
 - d. Обеспечение устойчивого функционирования системы
2. Применение какой модели жизненного цикла к сложным проектам приводит к их практической нереализуемости?
 - a. Спиральная
 - b. Итерационная
 - c. Каскадная
3. Недостатком какого подхода является увеличение длительности внедрения?
 - a. последовательного
 - b. смешанного
 - c. параллельного
4. На основании чего разрабатывается ТЗ:
 - a. ТРП
 - b. ТЭО
 - c. Результаты обследования
5. Какие системы предназначены для учета и оперативного регулирования хозяйственных операций, подготовки стандартных документов для внешней среды.
 - a. Информационные системы управления
 - b. Системы поддержки принятия решений
 - c. Системы обработки данных
 - b. На какой стадии происходит сбор материалов обследования; анализ материалов обследования и разработка ТЭО и тех. задания
 - a. предпроектной стадии
 - b. стадии техно-рабочего проектирования
 - c. стадии эксплуатации и сопровождение
7. Что выполняет корпоративная ЭИС:
 - a. Автоматизирует все функции управления на всех уровнях управления
 - b. Автоматизирует отдельные функции управления на отдельных уровнях управления
 - c. Автоматизирует функции управления в системе корпорации
 - d. Автоматизирует функции управления на стратегическом уровне управления
8. Какая из этих трех работ не относится к той группе работ первого этапа стадии техно-рабочего проектирования, к которой относятся две другие работы?
 - a. Определение функциональной структуры
 - b. Изменение организационной структуры
 - c. Разработка структуры входных и выходных сообщений
 9. Аспект классификации, который используется для образования независимых классификационных группировок, называется :
 - a. дескриптор
 - b. фасет
 - c. уровень группы
10. Документ с помощью которого осуществляется формализованное описание экономической информации в ЭИС:
 - a. дескриптор
 - b. классификатор
 - c. кодировщик

Примерные тесты для текущего контроля 1 и 2

1. Как расшифровывается аббревиатура CRM?
 - a) Customer Relationship Management
 - б) Customer Relationship Marketing
 - в) Cost Relationship Marketing
 - г) Customer Regulation Management
2. CRM – это:
 - a) управление взаимоотношениями с клиентами
 - б) управление взаимоотношениями с поставщиками
 - в) управление взаимоотношениями с правительственными организациями
 - г) управление взаимоотношениями с профсоюзами
3. Какие три группы CRM существуют?
 - a) оперативные, аналитические и коллаборационные.
 - б) оперативные, математические и коллаборационные.
 - в) оперативные, аналитические и кластерные.
 - г) оперативные, аналитические и синтетические.
4. Какие CRM-системы относятся к оперативным?

- а) используются для оперативного доступа к информации по конкретному клиенту в ходе непосредственного взаимоотношения с клиентом - при продаже и обслуживания
- б) используются для оперативного внедрения в систему кластерного развития региона
- в) используются для анализа различных данных, относящихся как к самим клиентам, так и к деятельности компании
- г) предоставляют клиентам возможность гораздо большего влияния на деятельность компании в целом, в том числе на процессы разработки дизайна, производства, доставки и обслуживания продукта.
5. Какие CRM-системы относятся к аналитическим?
- а) используются для оперативного доступа к информации по конкретному клиенту в ходе непосредственного взаимоотношения с клиентом - при продаже и обслуживания
- б) используются для анализа различных данных, относящихся как к самим клиентам, так и к деятельности компании
- в) предоставляют клиентам возможность гораздо большего влияния на деятельность компании в целом, в том числе на процессы разработки дизайна, производства, доставки и обслуживания продукта
- г) позволяют анализировать график дуальных поставок продукции от трех и более поставщиков
6. Какие CRM-системы относятся к коллаборационным?
- а) используются для оперативного доступа к информации по конкретному клиенту в ходе непосредственного взаимоотношения с клиентом - при продаже и обслуживания
- б) используются для анализа различных данных, относящихся как к самим клиентам, так и к деятельности компании
- в) предоставляют клиентам возможность гораздо большего влияния на деятельность компании в целом, в том числе на процессы разработки дизайна, производства, доставки и обслуживания продукта
- г) предоставляют инвесторам возможность гораздо большего влияния на деятельность компании в целом, в том числе в выборе дальнейшего вложения в товарный портфель компании.
7. В какой базе CRM-системы хранятся и обрабатываются данные?
- а) в централизованной
- б) децентрализованной
- в) классифицированной по контрагентам
- г) классифицированной по годам
8. Доступ к CRM-системе возможен:
- а) через удаленные терминалы.
- б) через компьютеры внутренней базы данных.
- в) через подключение к базе данных внутри сети предприятия.
- г) через прямые включения.
9. Как может осуществляться взаимодействие между клиентом и сервером?
- а) на основе интранет/Интернет (через стандартный Web-браузер).
- б) на основе только Интернета (через стандартный Web-браузер).
- в) на основе интранет.
- г) на основе мобильной связи.
10. Из скольких приложений обычно состоит Сервер?
- а) из двух;
- б) из трех;
- в) из шести;
- г) из семи.
11. Из каких приложений обычно состоит Сервер?
- а) СУБД для хранения, обработки данных и системы OLAP-сервера для анализа этих данных
- б) СУБД для сбора и передачи данных и системы для расшифровки данных
- в) СУБД для получения данных и системы для расшифровки этих данных
- г) СУБД для перевода данных в математический код и системы для расшифровки данных
12. В качестве СУБД используются продукты от каких известных производителей?
- а) Oracle, InterBase, Microsoft SQL Server
- б) YT nina, MicroWWQ, ServerTPR
- в) NNNty, Wind OL, PPIl
- г) OVets ILd, InterDrive, Line Ltd
13. Когда произошло зарождение электронного бизнеса?
- а) конец 90-х годов
- б) конец 80-х годов
- в) начало 90-х годов
14. Что является персонализацией клиента?
- а) отправка сообщения перед днем рождения клиента о предоставлении ему скидки в этот день
- б) изменение интерфейса Web-сайта магазина под ваши интересы
- в) почтовая рассылка о выпуске новой продукции
15. Какой информационный поток наиболее часто отсутствует в CRM-системе компании, приводящий к устареванию информации о клиенте?
- а) внесение информации о клиенте менеджером в базу клиентов менеджера
- б) получение менеджером информации из единой базы клиентов
- в) внесение информации о клиенте менеджером в единую базу клиентов компании

Критерии оценки текущего контроля 1 и 2:

«отлично» (26 - 28 балла), повышенный уровень - даны верные ответы на 84-100% вопросов
«хорошо» (22- 25 балла), пороговый уровень - даны верные ответы на 66-83% вопросов

«удовлетворительно» (16 - 21 балл), пороговый уровень - даны верные ответы на 50-65% вопросов
 «неудовлетворительно» (0 – 15 балла), уровень не сформирован - даны верные ответы на менее 50% вопросов

Перечень лабораторных работ:

Лабораторная работа 1. 1С:CRM. Управление клиентской базой.

Лабораторная работа 2. 1С:CRM. Управление рабочим временем (тайм-менеджмент)

Лабораторная работа 3. 1С:CRM. Основы конфигурирования на платформе 1С. Основные объекты. Анкетирование. Сбор информации о клиентах, товарах, конкурентах, регионах, анализ анкет

Лабораторная работа 4. 1С:CRM. Дополнительные возможности. Сервисное и гарантийное обслуживание. Управление сервисными обращениями клиентов. Управление сервисными заказами

Лабораторная работа 5. Создание конфигурации ЛИС на платформе 1С. Создание подсистем и справочников.

Лабораторная работа 6. Создание документа «Анкета клиента». Работа с формой.Регистры. Проведение документов.

Лабораторная работа 7. Документы сервисного и гарантийного учета. Управление обращениями клиентов.

Лабораторная работа 8. Обеспечение массового обзвона клиентов. Рассылки по электронной почте

Критерии оценки

Основными критериями оценки выполненной студентом и представленной для проверки работы являются:

1. Степень соответствия выполненного задания поставленным требованиям;
2. Структурирование и комментирование лабораторной работы;
3. Уникальность выполнение работы (отличие от работ коллег);
4. Успешные ответы на контрольные вопросы.

«5 баллов» - оформление соответствует требованиям, критерии выдержаны, защита всего перечня контрольных вопросов.

«4 балла» - оформление соответствует требованиям, критерии выдержаны, защита только 80 % контрольных вопросов.

«3 балла» - оформление соответствует требованиям, критерии выдержаны, защита только 61 % контрольных вопросов

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Примерная тематика докладов по дисциплине:

1. CRM как часть корпоративной стратегии.
2. Процесс разработки стратегии в CRM.
3. Задачи CRM-систем в рамках организации сбыта и управления процессом продаж.
4. Мировой рынок клиентоориентированных систем. Примеры программных решений.
5. Российский рынок информационных систем управления клиентской базой. Примеры программных решений.
6. Мобильные CRM-системы. Функциональные возможности для автоматизации учета клиентов, продаж и работы со сделками.
7. Решение задач профессиональной деятельности на основе использования CRM- систем.
8. CRM-система "Creatio": функциональные возможности для автоматизации учета клиентов, продаж и работы со сделками.
9. CRM-система "Битрикс24": функциональные возможности для автоматизации учета клиентов, продаж и работы со сделками.
10. CRM-система "АмоCRM": функциональные возможности для автоматизации учета клиентов, продаж и работы со сделками.
11. CRM-система "Мегаплан": функциональные возможности для автоматизации учета клиентов, продаж и работы со сделками.
12. CRM-система "Простой Бизнес": функциональные возможности для автоматизации учета клиентов, продаж и работы со сделками.
13. CRM-система "Клиентская база": функциональные возможности для автоматизации учета клиентов, продаж и работы со сделками.
14. CRM-система "FreshOffice": функциональные возможности для автоматизации учета клиентов, продаж и работы со сделками.
15. Конкурентные преимущества компании при использовании CRM-систем.
16. CRM-система "QuickSales: функциональные возможности для автоматизации учета клиентов, продаж и работы со сделками.
17. Коммуникации в CRM: телефония, электронная почта, СМС и др.
18. Установка и настройка систем CRM-систем. Особенности адаптации CRM-системы под бизнес-требования.
19. Облачные решения CRM-систем.

Критерии оценки доклада:

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.

«отлично» (4 балла), повышенный уровень
Содержание доклада соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема доклада раскрыта полностью. Выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, изложение материала логично, доступно. На основе представленной презентации формируется полное понимание тематики исследования, раскрыты детали. Презентация полностью соответствует установленным требованиям. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные. Выступление докладчика полностью соответствует критериям ораторского искусства.

«хорошо» (3 балла), пороговый уровень
Содержание доклада за исключением отдельных моментов, соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема раскрыта в достаточной степени, но не полностью, приведены примеры из практики. Информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно. На основе представленной презентации формируется общее понимание тематики исследования, но не ясны детали. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Не все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные.

«удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень
Содержание доклада частично соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведён поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность. На основе представленной презентации не совсем понятна тематика исследования, детали не раскрыты. При подготовке доклада использованы не актуальные источники информации. При обсуждении доклада ответов на вопросы не было, или они не соответствовали заданным вопросам. Выступление докладчика частично соответствует критериям ораторского искусства.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован
Содержание темы не раскрыто, обнаруживается существенное непонимание проблемы

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

1. Определение термина CRM: сущность и принципы концепции CRM. Предпосылки возникновения данного подхода. Типы CRM.
2. Проблематика построения отношений с клиентом. Основные цели и задачи компании.
3. Многообразие трактовок, соотношение стратегических и операционных компонент. Развитие идей ориентации на клиента: от CRM к CMR и Customer Respect Management.
4. Применение CRM в различных сферах экономики (на примере телекома, банков, розницы). Эволюция концепции CRM. Ключевые процессы в рамках CRM.
5. Основные компоненты систем CRM.
6. Пять главных кросс-функциональных процессов CRM.
7. Классификация CRM-систем по логике построения, назначению и функциональности.
8. Аутсорсинг CRM-систем.
9. Использование облачных технологий.
10. Технология работы CRM-системы, основные инструменты.
11. Особенности архитектуры построения CRM-систем.
12. Варианты реализации, принципы работы, синхронизация, разделение доступа.
13. Методология и трудности внедрения CRM-систем.
14. Критерии выбора CRM-систем.
15. Обзор зарубежного и отечественного рынка CRM-систем.
16. Сравнение разных систем и обзор их возможностей.
17. Порядок внедрения CRM-систем.
18. План действий при внедрении CRM-системы со стороны компании-заказчика и внедряющей компании. Возможные проблемы внедрения. Главные факторы риска и пути их преодоления.
19. Перестройка организации при внедрении информационных систем.
20. Оценка параметров проекта внедрения CRM.
21. Оценка трудоемкости и стоимости внедрения.
22. Модель полной стоимости владения информационной системой.
23. Сопоставление вариантов создания информационной системы.
24. Аутсорсинг при внедрении.
25. Особенности работы с облачными технологиями и SaaS-решениями.
26. Примеры CRM-систем.
27. Обзор основных возможностей систем. Архитектура построения. Примеры использования.
28. 1С:CRM. Управление клиентской базой.
29. 1С:CRM. Управление рабочим временем (тайм-менеджмент).
30. 1С:CRM. Аналитическая отчетность.
31. 1С:CRM. Дополнительные возможности 1С:CRM.
32. Основы конфигурирования на платформе 1С. Основные объекты.
33. Создание подсистем и справочников.
34. Анкетирование. Сбор информации о клиентах, товарах, конкурентах, регионах, анализ анкет.

35. Работа с формой.
 36. Регистры. Проведение документов.
 44. Сервисное и гарантийное обслуживание.
 45. Учет товаров, находящихся на обслуживании: по серийным номерам, срокам и типам обслуживания, управление сервисными обращениями клиентов, управление сервисными заказами.
 46. Телемаркетинг.
 47. Обеспечение массового обзвона клиентов по заданному сценарию разговора, регистрация контактов и анкет.

Критерии оценки

«отлично», 91-100%, повышенный уровень

Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

«хорошо», 75-90%, пороговый уровень

Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

«удовлетворительно», 60-74%, пороговый уровень

Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по дисциплинарной компетенции, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

«неудовлетворительно», менее 60%, уровень не сформирован

Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.

«неудовлетворительно», менее 60%, уровень не сформирован

Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Эл. адрес |
|------|---------------------------|---|---|---|
| Л1.1 | Киселева Т.В. | Проектирование информационных систем: учебное пособие (курс лекций) | Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2018 | http://www.iprbookshop.ru/92586.html |
| Л1.2 | Бова В.В., Кравченко Ю.А. | Основы проектирования информационных систем и технологий: учебное пособие | Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2018 | http://www.iprbookshop.ru/87462.html |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Эл. адрес |
|------|---------------------|---|---|---|
| Л2.1 | Лисяк В.В. | Разработка информационных систем: учебное пособие | Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2019 | http://www.iprbookshop.ru/95818.html |
| Л2.2 | Маглинец Ю. А. | Анализ требований к автоматизированным информационным системам: учебное пособие | Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2024 | https://www.iprbookshop.ru/133919.html |

6.3.1 Перечень программного обеспечения

| | |
|--|---|
| 6.3.1.1 | MS Office |
| 6.3.1.2 | MS WINDOWS |
| 6.3.1.3 | Яндекс.Браузер |
| 6.3.1.4 | Business Studio |
| 6.3.1.5 | Dia |
| 6.3.1.6 | Foxit Reader |
| 6.3.1.7 | WinDjView |
| 6.3.1.8 | Ramus Educational |
| 6.3.1.9 | Visual Studio |
| 6.3.1.10 | MS Visio |
| 6.3.1.11 | MS Access |
| 6.3.1.12 | Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ |
| 6.3.1.13 | NVDA |
| 6.3.1.14 | LibreOffice |
| 6.3.1.15 | РЕД ОС |
| 6.3.2 Перечень информационных справочных систем | |
| 6.3.2.1 | Гарант |
| 6.3.2.2 | База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета» |
| 6.3.2.3 | Электронно-библиотечная система IPRbooks |

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

| | | |
|--|---------------------|--|
| | метод проектов | |
| | лекция-визуализация | |
| | презентация | |

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Номер аудитории | Назначение | Основное оснащение |
|-----------------|---|--|
| 319 А2 | Компьютерный класс. Лаборатория региональной экономики. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы | Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Компьютеры, интерактивная доска с проектором, подключение к сети интернет |
| 202 А1 | Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации | Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна, столы, стулья |

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| |
|---|
| <p>Методические указания по подготовке доклада</p> <p>Доклад, как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, учит критически мыслить.</p> <p>Основные этапы работы над докладом</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формулирование темы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию. 2. Подбор и изучение основных источников по теме (как правильно, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников). 3. Обработка и систематизация информации. |
|---|

4. Разработка плана доклада.
5. Написание доклада.
6. Публичное выступление с результатами исследования.

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.

Методические указания по самостоятельной работе студента

Самостоятельная работа призвана способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы, умению организовать свое время.

При выполнении плана самостоятельной работы студенту необходимо изучить теоретический материал, представленный в рекомендуемой литературе, творчески его переработать и представить его для отчета в форме, рекомендованной планом самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студента должна быть полной, раскрывающей уровень освоения студентом той или иной темы и грамотно оформленной, показывающей творческий и инициативный подход студента к выполнению задания.

В рамках плана самостоятельной работы по данной дисциплине предусмотрены следующие виды самостоятельной работы:

- подготовка к лабораторным занятиям. Такая подготовка предусматривает самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала и подготовку ответов на вопросы и выполнение заданий по теме лабораторного занятия;
- подготовка к экзамену и зачету предусматривает самостоятельную подготовку студента по экзаменационным вопросам, которые представлены в рабочей программе дисциплины;
- подготовка конспектов и тестов по отдельным вопросам курса, рекомендованным для самостоятельного изучения.

Методические указания по работе с литературой

При изучении курса следует, прежде всего, использовать учебники, учебные пособия, указанные в списке основной и дополнительной литературы. При использовании иной учебной литературы, следует убедиться в актуальности той информации, которая в ней приведена. Прежде всего, необходимо обратить внимание на год выпуска литературы следует использовать литературу не ранее 2014 года издания, предпочтительнее всего 2014 – 2024 года издания как наиболее актуальную.

Начиная работу с литературой, студент должен, прежде всего, записать библиографические данные анализируемого источника с учетом требований стандарта к оформлению списка литературы.