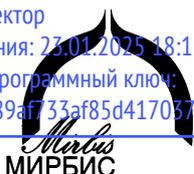


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Цветков Николай Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 23.01.2025 18:12:28  
Уникальный программный ключ:  
858e6298f3889af733af85d4170378d0a7d270e9

  
MIRBIS

**Автономная некоммерческая организация высшего  
образования «Московская международная высшая школа  
бизнеса «МИРБИС» (Институт)  
(Институт МИРБИС)**

**ОДОБРЕНО**  
Решением Ученого совета  
от 25.05.2023 протокол № 9

**УТВЕРЖДАЮ**  
Ректор  
\_\_\_\_\_ Н.А. Цветков  
«25» мая 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.О.06 ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИИ**

Направление подготовки: **38.04.02 МЕНЕДЖМЕНТ**

Направленность (профиль) программы: **Управление проектами**  
Уровень: высшее образование - **магистратура**  
Форма обучения: **очная**

Москва 2023

## Содержание

Аннотация .....	3
1. Цели и задачи дисциплины.....	5
1.1.Цель дисциплины .....	5
1.2.Задачи освоения дисциплины.....	5
2.Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3.Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
4. Объем дисциплины и виды учебной работы.....	6
5. Содержание учебной дисциплины.....	6
5.1 Разделы дисциплины и виды занятий .....	6
5.2. Содержание тем учебной дисциплины.....	7
5.3. Текущий контроль успеваемости по разделам дисциплины.....	7
5.4.Самостоятельное изучение разделов дисциплины (изучение теоретического курса).....	7
5.5.Промежуточная аттестации.....	10
6.Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение учебной дисциплины.....	11
6.1.Перечень учебных изданий, информационно-справочных систем, Интернет-ресурсов.....	11
6.2.Учебно-методическое обеспечение учебной дисциплины.....	13
6.3.Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины.....	14
6.4.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	14
6.5.Методические рекомендации преподавателям.....	16
6.6.Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины/модуля и самостоятельной работы.....	17
7.Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине .....	31
7.1.Текущий контроль.....	31
7.2.Промежуточная аттестация.....	42
8.Критерии оценки качества знаний для контроля успеваемости обучающихся .....	43

**Аннотация**  
**к рабочей программе дисциплины**  
**Б1.О.06 Цифровые технологии в управлении**

Направление подготовки	38.04.02 Менеджмент
Профиль подготовки	Управление проектами
Семестр(ы) изучения	1
Количество зачетных единиц	2
Форма промежуточной аттестации	Зачет

**1. Цель и задачи дисциплины**

Цель изучения дисциплины «Цифровые технологии в управлении» - дать студентам четкое представление об особенностях использования цифровых технологий в менеджменте, изучение приёмов создания, хранения, обработки и передачи, данных средствами вычислительной техники, а также принципов функционирования этих средств, сформировать умения и навыки использования информационных систем для решения управленческих и аналитических задач.

**Задачи освоения дисциплины:**

- ознакомить студентов с понятийным аппаратом цифровых технологий управления;
- изучить основные методы управления средствами вычислительной техники;
- овладеть методикой использования ПК для решения общих и специальных задач;
- изучить механизм использования цифровых информационных технологий для управления деятельностью компании.

**2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:**

Код компетенции результаты освоения ООП (содержание компетенций)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине		Виды учебной работы, способствующие формированию и развитию компетенции
ОПК-2 Способен применять современные техники и методики сбора данных, продвинутые методы их обработки и анализа, в том числе использовать интеллектуальные информационно-аналитические системы, при решении	ОПК–2.1 Использует интеллектуальные информационно-аналитические системы при решении управленческих и исследовательских задач ОПК–2.2 Применяет современные техники и	Знает понятия и свойства информации, операции с данными, способы хранения и основные виды хранилищ информации, единицы измерения количества информации; технические и программные средства реализации информационных процессов, состав вычислительной техники, аппаратные средства вычислительной техники, программное обеспечение,	<u>Контактная работа:</u> Лекции Практические занятия <u>Самостоятельная работа</u>

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

<p>управленческих и исследовательских задач</p>	<p>методики сбора данных, продвинутые методы их обработки и анализа при решении управленческих и исследовательских задач</p>	<p>конфигурация, уровни программного обеспечения: базовое, системное, служебное, прикладное          Умеет работать с различными видами программного обеспечения: операционной системой, офисными программами, базами данных          Владеет приемами и методами обработки и анализа данных с применением интеллектуальных информационно-аналитических систем для решения прикладных и исследовательских задач</p>	
---	--	---	--

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1. Цель дисциплины

Цель изучения дисциплины «Цифровые технологии в управлении» - дать студентам четкое представление об особенностях использования цифровых технологий в менеджменте, изучение приёмов создания, хранения, обработки и передачи, данных средствами вычислительной техники, а также принципов функционирования этих средств, сформировать умения и навыки использования информационных систем для решения управленческих и аналитических задач.

### 1.2. Задачи освоения дисциплины

- ознакомить студентов с понятийным аппаратом цифровых технологий управления;
- изучить основные методы управления средствами вычислительной техники;
- овладеть методикой использования ПК для решения общих и специальных задач;
- изучить механизм использования цифровых информационных технологий для управления деятельностью компании.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Настоящая дисциплина включена в учебный план по направлению 38.04.02 Менеджмент профиль Управление проектами и входит в обязательную часть Блока 1.

Дисциплина изучается на 1 курсе в 1 семестре.

## 3. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у студентов следующих компетенций:

Код компетенции результаты освоения ООП (содержание компетенций)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине		Виды учебной работы, способствующие формированию и развитию компетенции
ОПК-2 Способен применять современные техники и методики сбора данных, продвинутые методы их обработки и анализа, в том числе использовать интеллектуальные	ОПК–2.1 Использует интеллектуальные информационно-аналитические системы при решении управленческих и исследовательских задач	Знает понятия и свойства информации, операции с данными, способы хранения и основные виды хранилищ информации, единицы измерения количества информации; технические и программные средства реализации информационных процессов, состав	<u>Контактная работа:</u> Лекции Практические занятия <u>Самостоятельная работа</u>

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

информационно-аналитические системы, при решении управленческих и исследовательских задач	ОПК–2.2 Применяет современные техники и методики сбора данных, продвинутые методы их обработки и анализа при решении управленческих и исследовательских задач	вычислительной аппаратурные вычислительной техники, программного обеспечения, конфигурация, уровни программного обеспечения: базовое, системное, служебное, прикладное Умеет работать с различными видами программного обеспечения: операционной системой, офисными программами, базами данных Владеет приемами и методами обработки и анализа данных с применением интеллектуальных информационно-аналитических систем для решения прикладных и исследовательских задач	
---	--	--	--

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы:

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1			
Лекции (Л)	12	12			
Практические занятия (ПЗ) /Лабораторные работы (ЛР)	12	12			
Консультации	-	-			
Самостоятельная работа студентов (СРС)	48	38			
Контроль	-	-			
<b>ВСЕГО ЧАСОВ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>			

#### 5. Содержание учебной дисциплины

##### 5.1 Разделы дисциплины и виды занятий

№ темы	Наименование темы дисциплины	Количество часов контактной работы		
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
Тема 1.	Информационные технологии на современном этапе.	2	2	12
Тема 2.	Интернет-технологии в менеджменте	2	2	12
Тема 3	Планирование работ по проектам автоматизации.	4	4	12
Тема 4	Эффективность внедрения программного обеспечения на предприятиях	4	4	12
	<b>Итого</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>48</b>

## 5.2. Содержание тем учебной дисциплины

**Тема 1.** Информационные технологии на современном этапе.

Развитие рынка ERP-решений, CRM-решений, систем управления контентом на современном этапе.

Задачи руководителя компании в процессе внедрения ERP и CRM решения.

**Тема 2.** Интернет-технологии в менеджменте

Современные методы использования интернет-технологий в бизнесе, технологии создания интернет-ресурсов и методах их функционирования

**Тема 3.** Планирование работ по проектам автоматизации.

Обзор инструментальных средств

Современные методы планирования работ по внедрению ПО и современных программных продуктах по автоматизации данного процесса.

**Тема 4.** Эффективность внедрения программного обеспечения на предприятиях

Современные методы оценки результатов внедрения ПО на предприятии

## 5.3. Текущий контроль успеваемости по разделам дисциплины

Тема 1	тест, домашнее задание, расчетное/аналитическое задание
Тема 2	тест, домашнее задание, расчетное/аналитическое задание
Тема 3	тест, домашнее задание, расчетное/аналитическое задание
Тема 4	тест, домашнее задание, расчетное/аналитическое задание

## 5.4. Самостоятельное изучение разделов дисциплины (изучение теоретического курса)

Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине проводится в следующих видах: изучение теоретического материала, выполнения домашних заданий в форме, определяемой преподавателем (письменные расчетно-аналитические работы, эссе, рефераты, доклады, кейсы).

**Пример задания для самостоятельной работы.**

**КЕЙС 1: КОММУНИКАЦИИ ПРИ ВНЕДРЕНИИ ИТ**

Роль коммуникаций важна для понимания целей/требований/ожиданий заказчика от информационной системы.

Так как у каждого участника свои цели, коммуникация становится необходимой для успешного внедрения.

Задача системного интегратора - выяснить полный набор ожиданий/требований к ИС для возможности оценить способность их реализации. Для этого потребуется коммуникация с командой заказчика (цель - описание бизнес-процессов и требований).

Команда должна состоять из:

- руководства компании (имеющего представление о целях внедрения),
- руководителя подразделения, в котором будет внедрение (имеющего общее представление о всех бизнес-процессах),
- конечного пользователя (способного оценить удобство использования ИС),
- сотрудника, отвечающего за фин. часть (стоимость системы),

- ИТ специалиста компании, который будет принимать участие во внедрении и последующей оперативной поддержке.

Для минимизации спорных вопросов и их решения, по итогам взаимодействия должен быть создан и утвержден документ с описанием бизнес-процессов на языке бизнеса (проектное решение). Данный документ будет точкой взаимопонимания для всех участников внедрения.

Задание:

- Покажите каким-образом личные цели участников проекта влияют на положительный и отрицательный эффект от внедрения технологий.
- Сформируйте цели системного интегратора.
- Сформируйте цели компании заказчика.
- Определите зоны возникновения потенциальных конфликтов и методы их решения, по возможности приведите примеры из личной практики.

### КЕЙС 2: СОЗДАНИЕ НОВОГО РЫНКА

Факторинговая компания из Великобритании создала новый рынок – услуги факторинга без личного присутствия кого-либо из сделки.

Создана площадка онлайн торговли дебиторской - <http://marketinvoice.com/>

Поставщик на ней может продать свою дебиторскую задолженность по приемлемой для себя ставке. Инвестор может профинансировать любого поставщика при соблюдении приемлемой для себя доходности.

Все торги проходят по примеру аукциона.

Факторинговая компания – владелец онлайн площадки зарабатывает комиссионный доход на билинге этих сделок и обеспечении гарантий правовой чистоты сделки. Кредитные риски отсутствуют вовсе, операционный риск сведен к минимуму. Основными затратами являются поддержка ИТ архитектуры и продвижение ресурса.

Результат:

- Оборот площадки за 14 месяцев около 240 млн. фунтов стерлингов.
- Валовая выручка более 2,5 млн. фунтов стерлингов.
- Создание нового рынка.

Вопросы кейса:

Рассмотрите бизнес своей компании (группа может выбрать отдельный бизнес), в которой разработав/внедрив программное обеспечение возможно:

- Создать новый рынок.
- Получить максимальный оборот и/или прибыль за минимальное время.

### КЕЙС 3: КУРАТОР ИТ ПРОЕКТА

К непосредственному внедрению обязательно должен быть привлечен человек (менеджер ИВАН), знающий бизнес-процесс и все его нюансы. Он может не быть ответственным за внедрение, но принимать непосредственное участие и контролировать/тестировать уже реализованные вещи должен обязательно.

В противном случае, если за реализацию отвечают люди, далекие от бизнеса и увлеченные ИТ, может реализоваться обратный сценарий:

Внедренное, в бизнес-подразделение IT-решение, сыграет злую шутку - затормозит процессы, не учтет индивидуальных особенностей процесса и вынудит сотрудников часть функций проводить за рамками системы, а часть - вносить в нее уже по факту совершения операций.

В итоге общая производительность сотрудников падает, т.к. руководство требует использовать новую IT платформу и ждет от нее увеличения прибыли, а люди, которые пытаются в ней работать, во много раз быстрее и эффективнее работали бы "по старинке".

Задание:

- Опишите риски, связанные с таким подходом при внедрении IT решения.
- Каким образом необходимо мотивировать менеджера Ивана, которые знает бизнес-процессы?
- Что необходимо сделать (пошаговый алгоритм) для того чтобы заставить сотрудников работать в новой IT системе?

#### КЕЙС 4: ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИ ВНЕДРЕНИИ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ

Мнение сформировано по итогам пережитого собственного опыта.

Ответственность за внедрение новых программных продуктов должна быть возложена на Менеджера (не имеет значение отдел и направление, в котором он/она работал/-а ранее), который обладает соответствующими навыками и компетенциями:

- умеет анализировать и строить прогнозы успешных и неуспешных сценариев,
- может спланировать и организовать минимизацию рисков внедрения для всех значимых департаментов компании, т.е. должен знать течение всех значимых бизнес-процессов в компании и их влияние,
- понимает мотивацию не только IT специалистов, а также мотивацию ТОП менеджеров и линейных менеджеров (что будет в ином случае см. ответ к кейсу по рискам),
- способен проконтролировать промежуточный и конечный результат, быстро корректируется в сложившихся обстоятельствах и правильно (SMART) ставит задачи специалистам в штате компании и по анти-SMART тем, кто продал ко внедрению программное обеспечение ("...это не мы такие, это - жизнь такая..."),

• быть дипломатичным в общении и настойчивым в достижении цели.  
В любом другом противном варианте - внедрение пройдет менее успешно.

Задание:

- С какими проблемами столкнется компания при работе с данным сотрудником?
- Как эти проблемы компании предстоит решать?
- Какие преимущества в развитии своей карьеры получает данный сотрудник и как их развивать?

#### КЕЙС 5: РИСКИ ПРИ ВНЕДРЕНИИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ В БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ КОМПАНИИ

Потенциальные риски при внедрении системы управления в бизнес-процессы компании.

Нюансы:

- внедрение без пилотного теста,
- срок подготовки для внедрения меньше года,
- отсутствие обучения сотрудников перед внедрением.

Продажи, Логистика, Склад схожее отношение:

- Управление вышеперечисленных подразделений - частичное понимание значимости и выгод от внедрения из-за некорректной коммуникации и отсутствия донесения главной идеи со стороны Первых Лиц компании, из-за чего обвинительное отношение и нулевое участие в конструктивной обратной связи. Также нежелание руководителей мотивировать своих подчиненных на изучение аспектов и углубление в детали внедрения, поиска выхода и общей заинтересованности в скорейшем успешном результате. Большие риски затягивания осязаемого результата.

- Линейные менеджеры – некорректное использование всех благ и преимуществ продукта, нежелание разбираться в предоставляемых возможностях, невозможность работы «по-старинке» с одной стороны и нежелание принять и изучить новые правила (так как это приводит к увеличиванию времени, проведенного на работе на какой-то период) ведут к демотивации данных сотрудников, вызывая желания поиска новых перспектив в другой компании.

IT Департамент:

- Руководители – сложность построения коммуникаций с управленцами из других подразделений, глобальное непонимание претензий к ним со всех сторон, так как только IT понимает «великую цель» и разговаривает со всеми на «другом» языке. Большие риски в правильной постановке задач своим специалистам-подчиненным и вызывающего поведения.

- Специалисты – равнодушие к всеобщей «катастрофе», так как отношение строится через призму собственной значимости, которую дает «сопричастность» к «великому делу» что еще больше усугубляет работу бизнес-процессов и затягивает успешный результат.

Задание:

- Объясните почему необходимо обязательное обучение сотрудников, обязательно правильно выстроенные коммуникации на всех стадиях принятия решения?

- Что необходимо сделать, что бы проект из «провального» стал «успешным».

- Сформируйте пошаговый алгоритм внедрения системы управления в бизнес-процессы компании (возможно на личном примере).

### 5.5. Промежуточная аттестации

Промежуточная аттестация осуществляется в форме зачета.

В качестве средств, используемых на промежуточной аттестации предусматривается:

ответы на вопросы к зачету

**6. Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение учебной дисциплины**

**6.1. Перечень учебных изданий, информационно-справочных систем, Интернет-ресурсов**

№	Нормативно-правовые акты
1.	Конституция Российской Федерации - Основной закон Российской Федерации / Администрации Президента России: официальный сайт. – 2023. – [Электронный ресурс]. – URL: <a href="http://kremlin.ru/acts/constitution">http://kremlin.ru/acts/constitution</a> . Режим доступа: свободный доступ.
2.	Гражданский кодекс Российской Федерации / Справочно-правовая система КонсультантПлюс – 2023. – [Электронный ресурс]. – URL: <a href="https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/">https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/</a> . Режим доступа: свободный доступ.
3.	Паспорт национального проект «Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» (утв. президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 4 июня 2019 г. № 7 / Справочно-правовая система КонсультантПлюс – 2023. – [Электронный ресурс]. – URL: <a href="https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_328854/">https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_328854/</a> . Режим доступа: свободный доступ.
4.	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»)) / Справочно-правовая система КонсультантПлюс – 2023. – [Электронный ресурс]. – URL: <a href="https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_319701/">https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_319701/</a> . Режим доступа: свободный доступ.
5.	Федеральный закон «О цифровых финансовых активах, цифровой валюте и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 31.07.2020 № 259-ФЗ (последняя редакция) / Справочно-правовая система КонсультантПлюс – 2023. – [Электронный ресурс]. – URL: <a href="https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_358753/">https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_358753/</a> . Режим доступа: свободный доступ.
6.	Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 04.11.2022) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» / Справочно-правовая система КонсультантПлюс – 2023. – [Электронный ресурс]. – URL: <a href="https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/">https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/</a> . Режим доступа: свободный доступ.
	<b>Основная литература</b>
1.	Барнаган, В. С. Менеджмент и цифровые трансформации : учебное пособие : [16+] / В. С. Барнаган ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический

	комплекс РГЭУ (РИНХ), 2022. – 172 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=700206">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=700206</a> (дата обращения: 24.05.2023). – Библиогр.: с. 123-126. – Текст : электронный.
2.	Грибанов, Ю. И. Цифровая трансформация бизнеса : учебное пособие / Ю. И. Грибанов, М. Н. Руденко ; Пермский государственный национальный исследовательский университет. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 214 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=600303">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=600303</a> (дата обращения: 24.05.2023). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.
3.	Шеер, А. Индустрия 4.0 : от прорывной бизнес-модели к автоматизации бизнес-процессов : учебник / А. Шеер ; под науч. ред. Д. Стефановского ; пер. с англ. Д. Стефановского, О. А. Виниченко ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дело, 2020. – 272 с. : схем., табл., ил. – (Академический учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=612569">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=612569</a> (дата обращения: 24.05.2023). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.
	<b>Дополнительная литература</b>
1.	Дмитриева, Л. И. Цифровизация документированных сфер управленческой деятельности : учебное пособие / Л. И. Дмитриева. — Новосибирск : НГТУ, 2021. — 92 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/306383">https://e.lanbook.com/book/306383</a> (дата обращения: 24.05.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2.	Теория и практика применения цифровых технологий при управлении финансами и экономическими процессами : монография / под редакцией В. А. Кунина. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2021. — 173 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/246506">https://e.lanbook.com/book/246506</a> (дата обращения: 24.05.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3.	Крюкова, А. А. Цифровая трансформация бизнес-процессов организации: конспект лекций : учебное пособие / А. А. Крюкова. — Самара : ПГУТИ, 2021. — 52 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/301118">https://e.lanbook.com/book/301118</a> (дата обращения: 24.05.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
	<b>Информационно-справочные системы</b>
1.	ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург: ООО «ЭБС Лань», 2011–2023. – [Электронный ресурс]. - URL: <a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a> . Режим доступа: для авториз. пользователей Института МИРБИС.
2.	ЭБС «Университетская библиотека online». – Москва: ООО Издательство «Директ-медиа», 2001–2022. – [Электронный ресурс]. – URL: <a href="http://biblioclub.ru">http://biblioclub.ru</a> . Режим доступа: для авториз. пользователей, бесшовная авторизация из ЭИОС Института МИРБИС.
3.	Информационно-библиотечный центр (библиотека) Института МИРБИС. – Москва: Автономная некоммерческая организация высшего образования

	«Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт) 1988 –2023. – [Электронный ресурс]. - URL: <a href="https://mirbis.ru/eos/ibc/">https://mirbis.ru/eos/ibc/</a> . Режим доступа: свободный доступ.
4.	Информационно-справочная система КонсультантПлюс. - ЗАО «Консультант Плюс», 1992-2023. – [Электронный ресурс]. – URL: <a href="https://dsm.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=home&amp;rnd=tkccg">https://dsm.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=home&amp;rnd=tkccg</a> . Режим доступа: после авторизации.
5.	East View. Information Services: Универсальные базы данных периодических изданий – Москва: ООО «ИВИС» –2023. – [Электронный ресурс]. – URL: <a href="https://dlib.eastview.com/basic/details/">https://dlib.eastview.com/basic/details/</a> Режим доступа: после авторизации.
<b>Интернет ресурсы</b>	
1.	Вестник МИРБИС – международный научно-практический журнал / Москва: Автономная некоммерческая организация высшего образования «Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт) 2014 –2023. – [Электронный ресурс]. - URL: <a href="https://journal-mirbis.ru/">https://journal-mirbis.ru/</a> Режим доступа: свободный доступ.
2.	eLIBRARY.RU крупнейший российский информационно-аналитический портал [Электронный ресурс]. — URL: <a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a> . Режим доступа: после авторизации.
3.	КиберЛенинка. Научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science). [Электронный ресурс]. — URL: <a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a> . Режим доступа: свободный доступ.
4.	Официальный интернет-портал правовой информации. — 2005 — 2023 — [Электронный ресурс]. — URL: <a href="http://pravo.gov.ru">http://pravo.gov.ru</a> . Режим доступа: свободный доступ.
5.	Центральная Городская Деловая Библиотека. (ГБУК г. Москвы «ЦГДБ»). Одна из ведущих отраслевых библиотек г. Москвы с богатым фондом литературы по экономике, праву, юридическим наукам, психологии [Электронный ресурс]. — URL: <a href="http://www.mgdb.ru/">http://www.mgdb.ru/</a> Режим доступа: свободный доступ.
6.	Моифинансы.РФ. Информационно-просветительский проект Дирекции финансовой грамотности НИФИ Минфина России. Ресурс создан в рамках реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации — 2023 — [Электронный ресурс]. — URL: <a href="https://моифинансы.рф/">https://моифинансы.рф/</a> Режим доступа: свободный доступ.

## 6.2. Учебно-методическое обеспечение учебной дисциплины

В программе учебной дисциплины предусмотрен следующий раздаточный материал для обучающихся:

- краткий конспект лекций в виде слайдового или текстового материала;
- задания для самостоятельной и аудиторной работы

Указанные материалы размещаются в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) Института МИРБИС.

Каждый обучающийся имеет доступ к ЭИОС и электронно-библиотечной системе, которые обеспечивают возможность индивидуального доступа, для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

### **6.3. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины**

Институт МИРБИС располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- специальные помещения - учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер, мультимедийное оборудование (проектор, экран).
- помещение для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института МИРБИС.
- помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

### **6.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Для обучающихся: созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, телекоммуникационные технологии.

Всем обучающимся предоставлен доступ на образовательную платформу, которая обеспечивает освоение учебной дисциплины в полном объеме независимо от места и времени нахождения обучающихся.

- Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Института МИРБИС из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет» ЭИОС «МИРБИС» — <https://sdo.mirbis.ru/login/index.php>

**Лицензионное программное обеспечение:**

- Операционная система Microsoft Windows 10 Pro;
- Операционная система Microsoft Windows 10 Home;
- Операционная система Microsoft Windows 7 Pro;
- Программное обеспечение Microsoft Office Standard 19;
- Программное обеспечение Microsoft Office Professional 16;
- Программное обеспечение Microsoft Office Professional 13;
- Система Антивирусной Защиты Kaspersky Total Security;
- Adobe Acrobat DC;
- ПО Webinar;
- 1С: Предприятие.

**Электронно-библиотечная система:**

ЭБС «Лань» — <https://e.lanbook.com>

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» — <https://biblioclub.ru>

Доступ к ресурсам осуществляется с любого устройства с доступом к сети Интернет по логину-паролю. Необходима предварительная регистрация в Институте МИРБИС.

Электронная библиотека Grebennikon Издательский дом «Гребенников»  
<https://grebennikon.ru>

Доступ к ресурсам осуществляется с любого устройства с доступом к сети Интернет по логину-паролю. Необходима предварительная регистрация в Институте МИРБИС.

**Современные профессиональные базы данных:**

Официальный интернет-портал базы данных правовой информации  
<http://pravo.gov.ru>

Свободный доступ к ресурсам осуществляется с любого устройства с доступом к сети Интернет.

Универсальная база данных периодических изданий «East View» –  
<https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> индивидуальная покнижная подписка на электронные периодические издания из тематических баз данных.

East View «Индивидуальные издания».

East View «Периодические и серийные издания (реферативные журналы и библиографические указатели) ИНИОН РАН»:  
<https://dlib.eastview.com/browse/publication/128008/udb/4550>

Доступ к ресурсам осуществляется с любого устройства с доступом к сети Интернет по логину-паролю. Необходима предварительная регистрация в Институте МИРБИС.

eLIBRARY.RU крупнейший российский информационно-аналитический портал [Электронный ресурс]. — URL: <https://elibrary.ru/> Режим доступа: свободный доступ после авторизации.

Доступ к ресурсам осуществляется с любого устройства с доступом к сети Интернет после регистрации/авторизации.

КиберЛенинка. Научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science). [Электронный ресурс]. — URL:

<https://cyberleninka.ru/> Режим доступа: свободный доступ.

Свободный доступ к ресурсам осуществляется с любого устройства с доступом к сети Интернет.

#### **Информационные справочные системы:**

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru>

Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс»  
<http://www.consultant.ru/>

Моифинансы.РФ Информационно-просветительский проект Дирекции финансовой грамотности НИФИ Минфина России. Ресурс создан в рамках реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации — 2023 — [Электронный ресурс]. — URL: <https://моифинансы.рф/>  
Режим доступа: свободный доступ.

### **6.5. Методические рекомендации преподавателям**

Перед началом изучения дисциплины преподаватель должен ознакомить обучающихся с видами учебной и самостоятельной работы, перечнем литературы и интернет-ресурсов, а также раздаточных материалов, размещенных в электронной информационно-образовательной среде, формами текущей и промежуточной аттестации, с критериями оценки качества знаний для итоговой оценки по дисциплине.

При проведении лекций, преподаватель:

- 1) формулирует тему и цель занятия;
- 2) излагает основные теоретические положения;
- 3) с помощью мультимедийного оборудования и/или под запись дает определения основных понятий, расчетных формул;
- 4) проводит примеры из отечественного и зарубежного опыта, дает текущие статистические данные для наглядного и образного представления изучаемого материала;
- 5) в конце занятия дает вопросы для самостоятельного изучения.

При проведении практических занятий, преподаватель:

- 1) формулирует тему и цель занятия;
- 2) предлагает обучающимся ответить на вопросы, вынесенные на практическое занятие;
- 3) организует дискуссию по наиболее сложным вопросам;
- 4) предлагает обучающимся провести обобщение изученного материала.

В случае проведения аудиторных занятий (как лекций, так и практических занятий) с использованием активных методов обучения (деловых игр, кейсов, мозговых атак, игрового проектирования и др.) преподаватель:

- 1) предлагает обучающимся разделиться на группы;
- 2) предлагает обсудить сформулированные им проблемы согласно теме лекции (практического занятия), раскрывая актуальность проблемы и ее суть, причины, ее вызывающие, последствия и пути решения;
- 3) организует межгрупповую дискуссию;

4) проводит обобщение с оценкой результатов работы обучающихся в группах и полученных основных выводов и рекомендаций по решению поставленных проблем.

Перед выполнением внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит инструктаж (консультацию) с определением цели задания, его содержания, сроков выполнения, основных требований к результатам работы, критериев оценки, форм контроля и перечня источников и литературы.

Для оценки полученных знаний и освоения учебного материала по каждому разделу и в целом по дисциплине преподаватель использует формы текущего, и промежуточного контроля знаний обучающихся.

## **6.6. Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины/модуля и самостоятельной работы**

### **ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

Успешное освоение курса предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы.

При подготовке к аудиторным занятиям, непосредственно в ходе проведения лекций и практических занятий, а также в ходе самостоятельной работы обучающиеся должны пользоваться учебной литературой (согласно утвержденному перечню основной и дополнительной литературы по данному курсу), учебно-методическими материалами (включая данную рабочую программу), которые размещены в электронной информационно-образовательной среде.

### **ПРАВИЛА КОНСПЕКТИРОВАНИЯ**

Конспект является письменным текстом, в котором кратко и последовательно изложено содержание основного источника информации. Конспектировать – значит приводить к некоему порядку сведения, почерпнутые из оригинала. В основе процесса лежит систематизация прочитанного или услышанного. Записи могут делаться как в виде точных выдержек, цитат, так и в форме свободной подачи смысла. Манера написания конспекта, как правило, близка к стилю первоисточника. Если конспект составлен правильно, он должен отражать логику и смысловую связь записываемой информации.

В хорошо сделанных записях можно с легкостью обнаружить специализированную терминологию, понятно растолкованную и четко выделенную для запоминания значений различных слов. Используя законспектированные сведения, легче создавать значимые творческие или научные работы, различные рефераты и статьи.

Виды конспектов:

Нужно уметь различать конспекты и правильно использовать ту категорию, которая лучше всего подходит для выполняемой работы.

- **ПЛАНОВЫЙ.** Такой вид изложения на бумаге создается на основе заранее составленного плана материала, состоит из определенного количества пунктов (с заголовками) и подпунктов. В процессе конспектирования каждый заголовок раскрывается – дополняется коротким текстом, в конечном итоге получается стройный план-конспект. Именно такой вариант больше всего подходит

для срочной подготовки к публичному выступлению или семинару. Естественно, чем последовательнее будет план (его пункты должны максимально раскрывать содержание), тем связаннее и полноценнее будет ваш доклад. Специалисты рекомендуют наполнять плановый конспект пометками, в которых будут указаны все используемые вами источники, т. к. со временем трудно восстановить их по памяти.

- **СХЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАНОВЫЙ.** Эта разновидность конспекта выглядит так: все пункты плана представлены в виде вопросительных предложений, на которые нужно дать ответ. Изучая материал, вы вносите короткие пометки (2–3 предложения) под каждый пункт вопроса. Такой конспект отражает структуру и внутреннюю взаимосвязь всех сведений и способствует хорошему усвоению информации.

- **ТЕКСТУАЛЬНЫЙ.** Подобная форма изложения насыщеннее других и составляется из отрывков и цитат самого источника. К текстуальному конспекту можно легко присоединить план, либо наполнить его различными тезисами и терминами. Он лучше всего подходит тем, кто изучает науку или литературу, где цитаты авторов всегда важны. Однако такой конспект составить непросто. Нужно уметь правильно отделять наиболее значимые цитаты таким образом, чтобы в итоге они дали представление о материале в целом.

- **ТЕМАТИЧЕСКИЙ.** Такой способ записи информации существенно отличается от других. Суть его – в освещении какого-нибудь определенного вопроса; при этом используется не один источник, а несколько. Содержание каждого материала не отражается, ведь цель не в этом. Тематический конспект помогает лучше других анализировать заданную тему, раскрывать поставленные вопросы и изучать их с разных сторон. Однако будьте готовы к тому, что придется переработать немало литературы для полноты и целостности картины, только в этом случае изложение будет обладать всеми достоинствами.

- **СВОБОДНЫЙ.** Этот вид конспекта предназначен для тех, кто умеет использовать сразу несколько способов работы с материалом. В нем может содержаться что угодно – выписки, цитаты, план и множество тезисов. Вам потребуется умение быстро и лаконично излагать собственную мысль, работать с планом, авторскими цитатами. Считается, что подобное фиксирование сведений является наиболее целостным и полновесным.

#### Правила конспектирования

1. Внимательно прочитайте текст. Попутно отмечайте непонятные места, новые слова, имена, даты.

2. Наведите справки о лицах, событиях, упомянутых в тексте. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля.

3. При первом чтении текста составьте простой план. При повторном чтении постарайтесь кратко сформулировать основные положения текста, отметив аргументацию автора.

4. Заключительный этап конспектирования состоит из перечитывания ранее отмеченных мест и их краткой последовательной записи.

5. При конспектировании надо стараться выразить авторскую мысль своими словами.

6. Стремитесь к тому, чтобы один абзац авторского текста был передан при конспектировании одним, максимум двумя предложениями.

При конспектировании лекций рекомендуется придерживаться следующих основных правил.

1. Не начинайте записывать материал с первых слов преподавателя, сначала выслушайте его мысль до конца и постарайтесь понять ее.

2. Приступайте к записи в тот момент, когда преподаватель, заканчивая изложение одной мысли, начинает ее комментировать.

3. В конспекте обязательно выделяются отдельные части. Необходимо разграничивать заголовки, подзаголовки, выводы, обособлять одну тему от другой. Выделение можно делать подчеркиванием, другим цветом (только не следует превращать текст в пестрые картинки). Рекомендуется делать отступы для обозначения абзацев и пунктов плана, пробельные строки для отделения одной мысли от другой, нумерацию. Если определения, формулы, правила, законы в тексте можно сделать более заметными, их заключают в рамку. Со временем у вас появится своя система выделений.

4. Создавайте ваши записи с использованием принятых условных обозначений. Конспектируя, обязательно употребляйте разнообразные знаки (их называют сигнальными). Это могут быть указатели и направляющие стрелки, восклицательные и вопросительные знаки, сочетания PS (послесловие) и NB (обратить внимание). Например, слово «следовательно» вы можете обозначить математической стрелкой =>. Когда вы выработаете свой собственный знаковый набор, создавать конспект, а после и изучать его будет проще и быстрее.

5. Не забывайте об аббревиатурах (сокращенных словах), знаках равенства и неравенства, больше и меньше.

6. Большую пользу для создания правильного конспекта дают сокращения. Однако будьте осмотрительны. Знатоки считают, что сокращение типа «д-ть» (думать) и подобные им использовать не следует, так как впоследствии большое количество времени уходит на расшифровку, а ведь чтение конспекта не должно прерываться посторонними действиями и размышлениями. Лучше всего разработать собственную систему сокращений и обозначать ими во всех записях одни и те же слова (и не что иное). Например, сокращение «г-ть» будет всегда и везде словом «говорить», а большая буква «Р» – словом «работа».

7. Бесспорно, организовать хороший конспект помогут иностранные слова. Наиболее применяемые среди них – английские. Например, сокращенное «ок» успешно обозначает слова «отлично», «замечательно», «хорошо».

8. Нужно избегать сложных и длинных рассуждений.

9. При конспектировании лучше пользоваться повествовательными предложениями, избегать самостоятельных вопросов. Вопросы уместны на полях конспекта.

10. Не старайтесь зафиксировать материал дословно, при этом часто теряется главная мысль, к тому же такую запись трудно вести. Отбрасывайте второстепенные слова, без которых главная мысль не теряется.

11. Если в лекции встречаются непонятные вам термины, оставьте место, после занятий уточните их значение у преподавателя.

### **САМОПОДГОТОВКА К ТЕКУЩЕМУ КОНТРОЛЮ**

Просмотрите конспект сразу после занятий. Пометьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попробуйте найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Постарайтесь разобраться с непонятным материалом, в частности новыми терминами. Часто незнание терминологии мешает воспринимать материал на теоретических и лабораторно-практических занятиях на должном уровне. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Ответьте на контрольные вопросы для самопроверки, имеющиеся в учебнике или предложенные в данных методических рекомендациях.

Кратко перескажите содержание изученного материала «своими словами».

Заучите «рабочие определения» основных понятий, законов.

Освоив теоретический материал, приступайте к выполнению заданий, упражнений; решению задач, расчетов самостоятельной работы, составлению графиков, таблиц и т.д.

### **ПОДГОТОВКА ПИСЬМЕННОЙ РАБОТЫ**

При подготовке письменной работы необходимо обратиться к методическим указаниям по оформлению письменных работ.

### **РАБОТА НАД РЕФЕРАТОМ**

Реферат — краткое изложение содержания первичного документа (книги, статьи, неопубликованных материалов) или результатов научно-исследовательских работ. В нем должны найти отражение уровень изученности темы, видение проблемных областей, умение анализировать и представлять различные точки зрения на проблему, формулировать выводы и предложения по возможному решению проблемы, навыки работы с литературными источниками. Реферат свидетельствует об информационной культуре, интеллектуальном уровне, креативности (творческом потенциале) обучающегося.

Общие требования к реферату следующие:

- точность и объективность в передаче информации из литературного источника, основной мысли автора (не относить к автору собственные мысли);
- полнота раскрытия темы реферата;
- доступность и ясность изложения;
- возможность составить представление:
  - о мнении автора источника по рассматриваемой теме;
  - о мнении автора реферата по этому же вопросу.

Таким образом, реферат должен содержать и концепцию авторов литературных источников, и концепцию автора реферата.

Содержание реферата

- План

- Введение. Обоснование темы (актуальность, теоретическая и практическая значимость). Цель и задачи работы.

- Обзор литературных источников с анализом и критической оценкой автора реферата (положительные стороны и спорные точки зрения авторов рассматриваемых произведений).

- Формулирование собственного взгляда на рассматриваемую проблему.
- Выводы и предложения.
- Литература.
- Оглавление.

В реферате могут быть приложения в виде анкет, схем, диаграмм и пр.

На усмотрение автора в реферате могут быть разработаны отдельные тематические главы, параграфы, в которых анализируется соответствующая литература. При этом каждая глава должна содержать область выводов и переходный (логический) мостик к следующей главе. А общие выводы в конце реферата являются суммой выводов отдельных глав.

Список литературы в реферате имеет важное значение: он отражает степень разработанности темы в литературе.

Список литературы составляют:

- 1) по алфавиту авторов или названий статей;
- 2) в хронологическом порядке;
- 3) по тематическому принципу.

Общие правила библиографического описания предусматривают необходимый минимум сведений, который позволяет безошибочно отыскать книгу или статью (обязательные элементы описания): фамилия автора, заглавие, подзаголовочные данные, выходные данные (место издания, наименование издающего органа, год издания, страницы).

Объем текста реферата определяется содержанием документа (количеством сведений, их научной ценностью и/или практическим значением), а также доступностью и языком реферируемого документа.

### **РАБОТА НАД ЭССЕ**

Эссе, как правило, имеет задание, посвященное решению одной из проблем, касающейся области учебных или научных интересов дисциплины, общее проблемное поле, на основании чего студент сам формулирует тему.

При раскрытии темы он должен проявить оригинальность подхода к решению проблемы, реалистичность, полезность и значимость предложенных идей, яркость, образность, художественную оригинальность изложения.

При формулировании цели обратить внимание на следующие вопросы:

- почему выбрали эту тему?
- в чем состоит актуальность выбранной темы?
- какие другие примеры идей, подходов или практических решений известны в рамках данной темы?
- в чем состоит новизна предлагаемого подхода?
- конкретная задача в рамках темы, на решение которой направлено эссе?

Содержание эссе должно отражать:

- анализ актуального положения дел в выбранной области. Актуальные вопросы, задачи;
- анализ мер, предпринимаемых государством, властями, государственными учреждениями, частными лицами, для решения актуальных задач в выбранной области;
- плюсы и минусы;
- изложение собственного подхода / идеи;
- практические рекомендации;
- перспективы использования данного подхода / его разработки;
- плюсы и минусы предложенной идеи;
- другое.

### **ВЫПОЛНЕНИЕ ПИСЬМЕННОГО ЗАДАНИЯ (РАСЧЕТНО-ГРАФИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ, КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА, ЗАПОЛНЕНИЕ РАБОЧЕЙ ТЕТРАДИ, ТВОРЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ, ПРЕЗЕНТАЦИЯ И ПР.)**

#### **Общие рекомендации**

Внимательно прочитайте материал по конспекту, составленному на учебном занятии.

Прочитайте тот же материал по учебнику, учебному пособию.

Постарайтесь разобраться с непонятным материалом, в частности новыми терминами. Часто незнание терминологии мешает воспринимать материал на теоретических и лабораторно-практических занятиях на должном уровне.

Ответьте на контрольные вопросы для самопроверки, имеющиеся в учебнике или предложенные в данных методических рекомендациях.

Кратко перескажите содержание изученного материала «своими словами».

Заучите «рабочие определения» основных понятий, законов.

Освоив теоретический материал, приступайте к выполнению заданий, упражнений; решению задач, расчетов самостоятельной работы, составлению графиков, таблиц, презентаций и т.д.

#### **Решение задач**

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи).

Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками.

Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом.

Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты.

Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

Задача — это цель, заданная в определенных условиях, решение задачи — процесс достижения поставленной цели, поиск необходимых для этого средств.

Алгоритм решения задач:

1. Внимательно прочитайте условие задания и уясните основной вопрос, представьте процессы и явления, описанные в условии.

2. Повторно прочтите условие для того, чтобы чётко представить основной вопрос, проблему, цель решения, заданные величины, опираясь на которые можно вести поиски решения.

3. Произведите краткую запись условия задания.

4. Если необходимо составьте таблицу, схему, рисунок или чертёж.

5. Определите метод решения задания, составьте план решения.

6. Запишите основные понятия, формулы, описывающие процессы, предложенные заданной системой.

7. Найдите решение в общем виде, выразив искомые величины через заданные.

8. Проверьте правильность решения задания.

9. Произведите оценку реальности полученного решения.

10. Запишите ответ.

Проблема - вид интеллектуальных задач, характеризующийся отсутствием готовых средств решения.

Алгоритм решения проблемной ситуации:

1. Осознание проблемной ситуации.

2. Анализ условий, выделение того, что известно, и того, что неизвестно, в результате чего проблема превращается в задачу.

3. Ограничение зоны поиска.

4. Формулирование гипотез как предположения о способах решения задачи.

5. Реализация гипотезы.

6. Проверка, в которой гипотеза соотносится с исходными условиями.

Если проверка подтверждает гипотезу, то осуществляется реализация решения.

Если нет — то процесс решения продолжается снова и происходит до тех пор, пока решение не будет окончательно согласовано с условиями задачи.

### **Порядок выполнения контрольной работы**

Приступать к написанию контрольной работы следует лишь после изучения основных тем дисциплины, основываясь на учебнике (учебном пособии) из списка основной литературы, рекомендованной по данному курсу, дополнительной учебной литературы, и нормативного материала по избранной теме (при наличии такой необходимости). Список рекомендуемой преподавателем научной литературы необходимо рассматривать как основу для самостоятельного поиска и анализа.

Подбор материала и план контрольной работы разрабатывается студентом самостоятельно, что дает преподавателю основание оценить степень усвоения изученного материала. При написании контрольной работы студенту следует проявить самостоятельность и не прибегать к простому переписыванию литературы.

Преподаватель вправе учитывать качество проделанной работы при сдаче студентом зачета или экзамена по соответствующей дисциплине.

Введение контрольной работы должно содержать формулировку контрольного задания, краткое изложение цели контрольной работы.

Основная часть контрольной работы должна содержать базовые определения, доказательства, описание методики расчётов. В ходе написания основной части следует давать ссылки на используемые источники информации. В этой части следует также изложить ход собственных рассуждений, описать последовательность расчётов, привести промежуточные доказательства и результаты решения поставленной задачи.

В заключении следует сформулировать краткие выводы по проделанной работе и привести список использованных источников информации.

Типичными ошибками при выполнении контрольной работы являются:

- несоответствие содержания контрольной работы цели и поставленным задачам;
- неверное решение предложенных задач;
- нарушение установленных требований к оформлению работы;
- использование информации без ссылок на источник информации.

### **Порядок решения кейсов**

При решении кейса студенты должны:

1) представить рассуждение по поводу: необходимости дополнительных данных и источников их получения; прогнозов относительно субъектов и/или причин возникновения ситуации;

2) продемонстрировать умения использовать системный подход, ситуативный подход, широту взглядов на проблему;

3) подготовить программу действий, направленную на реализацию, например, аналитического метода решения проблемы: проанализировать все доступные данные, превратить их в информацию; определить проблему; прояснить и согласовать цели; выдвинуть возможные альтернативы; оценить варианты и выбрать один из них.

Независимо от природы, предоставленного кейса, студентам нужно будет:

1. «Проанализировать» его: выявить, что и почему происходит, что может произойти и почему.

2. Объяснить ситуацию.

3. Оценить уже принятые меры.

4. Обсудить возможные будущие действия и сравнить их возможную эффективность.

Методика решения кейсов

1. Понимание задачи

Одно из ваших первых обязательных действий — понять, что от вас требуется:

- усвоение какой учебной темы предполагает решение кейса;
- какого рода требуется результат;
- должны ли вы дать оценку тому, что произошло, или рекомендации в отношении того, что должно произойти;

- если требуется прогноз, на какой период времени вы должны разработать подробный план действий;

- какая форма презентации требуется, каковы требования к ней;

- сколько времени вы должны работать с кейсом?

## 2. Просмотр кейса

После того как вы узнали, каких действий от вас ждут, вы должны «почувствовать» ситуацию кейса:

- просмотрите его содержание, стараясь понять основную идею и вид предоставленной вам информации;

- если возникают вопросы, или рождаются важные мысли, или кажутся подходящими те или иные концепции курса, прочитав текст до конца, выпишите их;

- после этого прочтите кейс медленнее, отмечая маркером или записывая пункты, которые кажутся существенными.

## 3. Составление описания как путь изучения ситуации и определения тем.

При просмотре кейса вам необходимо:

- структурировать ситуацию, оценивая одни аспекты как важные, а другие как несущественные;

- определить и отобразить все моменты, которые могли иметь отношение к ситуации. Из них вы сможете построить систему взаимосвязанных проблем, которые сделали ситуацию заслуживающей анализа;

- рассмотреть факторы, находящиеся вне прямого контекста проблемы, так как они могут быть чрезвычайно важны;

- выделить «темы» — связанные группы факторов, которые могут воздействовать на каждый аспект ситуации. Например, одна их часть может иметь дело с воспринимаемым низким качеством, другая — с поведением конкурента;

- опишите ситуацию (сравнивайте свои действия с поведением адвоката, расспрашивающего клиента, или врача, интересующегося у пациента его состоянием), ответив на вопросы:

- Кто считает, что проблема, и почему?

- На каком основании базируется мнение этих людей?

- Что происходит (или не происходит), когда и где?

- Какие связанные с происходящим вещи не являются проблемными и почему?

- Что составляет более широкий контекст существующей ситуации?

- Кто или что может влиять на проблемную ситуацию?

- Есть ли другие заинтересованные лица, и кто они?

- Каковы сдерживающие факторы, ограничивающие «пространство решения»?

## 4. Диагностическая стадия

Диагностическая стадия — одна из тех, к которым вы должны приложить максимум усилий, хотя ее успех зависит от эффективности предыдущих стадий:

- вспомните изученные вами ранее темы и проведите по ним мозговой штурм для выявления потенциально соответствующих кейсу теоретических знаний;

- вертикально структурируйте вопрос, начиная с тех, которые касаются отдельных работников, затем группы или подразделения, организации в целом и, наконец, окружающей среды. Таким образом, вы сможете создать матрицу основных

вопросов и связанных с ними проблем и подумать о соответствующих концепциях для каждого «уровня».

- изучите обстоятельства возникновения ситуации;
- не забывайте возвращаться к информации кейса и более внимательно рассматривать факторы, ставшие важными в ходе диагностики. Вам нужно будет предъявить доказательства в поддержку вашего диагноза.
- отделяйте доказательства от предположений, факты от мнений и ставьте перед собой два вопроса: до какой степени вы уверены в правильности своих представлений и до какой степени их правильность важна для вашего диагноза.

#### 5. Формулировка проблем

На этой стадии очень полезно:

- письменно сформулировать восприятие основных проблем. Формулировка проблем окажется базисной точкой для последующих обсуждений;
- при наличии нескольких проблем полезно установить их приоритетность, используя следующие критерии: важность — что произойдет, если эта проблема не будет решена; срочность — как быстро нужно решить эту проблему; иерархическое положение — до какой степени эта проблема является причиной других проблем; разрешимость — можете ли вы сделать что-либо для ее решения.

#### 6. Выбор критериев решения проблемы

Сразу после выяснения структуры проблемы следует подумать о критериях выбора решений. В определенном смысле структура и определит критерии. Например, если выяснилось, что самая серьезная проблема связана с корпоративной культурой, тогда решения должны будут повлиять на ее улучшение. Но если существуют также финансовые проблемы, тогда будут критерии выбора, связанные и с ними.

#### 7. Генерирование альтернатив

Достигнув ясного понимания своих целей, приняв решение о том, к каким областям проблемы вы хотите обратиться, и, имея достаточную уверенность, что проанализировали основные причины возникновения проблемы, вы должны обдумать возможные дальнейшие пути. Важно разработать достаточно широкий круг вариантов, опираясь на известные или изучаемые концепции, чтобы предложить лучшие способы действий, опыт решения других кейсов, креативные методы (мозговой штурм, аналогия и метафора, синектика и др.).

#### 8. Оценка вариантов и выбор наиболее подходящего

На стадии выбора вариантов определите критерии предпочтительности варианта. Критерии выбора варианта должны быть основаны на том, в какой мере они способствуют решению проблемы в целом, а также по признакам выполнимости, быстроты, эффективности, экономичности. Каждый из критериев необходимо проанализировать с позиций всех групп интересов. При оценке вариантов вы должны подумать о том, как они будут воздействовать не только на центральную проблему, но и на всю ситуацию в целом. Определите вероятные последствия использования ваших вариантов.

#### 9. Презентация выводов

Роль обучающегося:

- изучить учебную информацию по теме;
- провести системно — структурированный анализ содержания темы;
- выделить проблему, имеющую интеллектуальное затруднение, согласовать с преподавателем;
- дать обстоятельную характеристику условий задачи;
- критически осмыслить варианты и попытаться их модифицировать (упростить в плане избыточности);
- выбрать оптимальный вариант (подобрать известные и стандартные алгоритмы действия) или варианты разрешения проблемы (если она не стандартная).

### **Порядок подготовки презентации**

Компьютерную презентацию, сопровождающую выступление докладчика, удобнее всего подготовить в программе MS Power Point. Презентация как документ представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов - то есть электронных страничек, занимающих весь экран монитора (без присутствия панелей программы). Чаще всего демонстрация презентации проецируется на большом экране, реже – раздается собравшимся как печатный материал. Количество слайдов адекватно содержанию и продолжительности выступления (например, для 5-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов).

На первом слайде обязательно представляется тема выступления и сведения об авторах. Следующие слайды можно подготовить, используя две различные стратегии их подготовки:

- 1 стратегия: на слайды выносятся опорный конспект выступления и ключевые слова с тем, чтобы пользоваться ими как планом для выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:
  - объем текста на слайде – не больше 7 строк;
  - маркированный/нумерованный список содержит не более 7 элементов;
  - отсутствуют знаки пунктуации в конце строк в маркированных и нумерованных списках;
  - значимая информация выделяется с помощью цвета, кегля, эффектов анимации.

Особо внимательно необходимо проверить текст на отсутствие ошибок и опечаток. Основная ошибка при выборе данной стратегии состоит в том, что выступающие заменяют свою речь чтением текста со слайдов.

- 2 стратегия: на слайды помещается фактический материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является уместным и достаточным средством наглядности, помогает в раскрытии стержневой идеи выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:
  - выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) соответствуют содержанию;
  - использованы иллюстрации хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением (как правило, никто из присутствующих не заинтересован вчитываться в текст на ваших слайдах и всматриваться в мелкие иллюстрации);

- максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому);

- наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Основная ошибка при выборе данной стратегии – «соревнование» со своим иллюстративным материалов (аудитории не предоставляется достаточно времени, чтобы воспринять материал на слайдах). Обычный слайд, без эффектов анимации должен демонстрироваться на экране не менее 10 - 15 секунд. За меньшее время присутствующие не успеет осознать содержание слайда. Если какая-то картинка появилась на 5 секунд, а потом тут же сменилась другой, то аудитория будет считать, что докладчик ее подгоняет. Обратного (позитивного) эффекта можно достигнуть, если докладчик пролистывает множество слайдов со сложными таблицами и диаграммами, говоря при этом «Вот тут приведен разного рода вспомогательный материал, но я его хочу пропустить, чтобы не перегружать выступление подробностями». Правда, такой прием делать в начале и в конце презентации – рискованно, оптимальный вариант – в середине выступления.

Если на слайде приводится сложная диаграмма, ее необходимо предварить вводными словами (например, «На этой диаграмме приводится то-то и то-то, зеленым отмечены показатели А, синим – показатели Б»), с тем, чтобы дать время аудитории на ее рассмотрение, а только затем приступить к ее обсуждению. Каждый слайд, в среднем должен находиться на экране не меньше 40 – 60 секунд (без учета времени на случайно возникшее обсуждение). В связи с этим лучше настроить презентацию не на автоматический показ, а на смену слайдов самим докладчиком.

Особо тщательно необходимо отнестись к оформлению презентации. Для всех слайдов презентации по возможности необходимо использовать один и тот же шаблон оформления, кегль – для заголовков - не меньше 24 пунктов, для информации - для информации не менее 18. В презентациях не принято ставить переносы в словах.

Подумайте, не отвлекайте ли вы слушателей своей же презентацией? Яркие краски, сложные цветные построения, излишняя анимация, выпрыгивающий текст или иллюстрация — не самое лучшее дополнение к научному докладу. Также нежелательны звуковые эффекты в ходе демонстрации презентации. Наилучшими являются контрастные цвета фона и текста (белый фон – черный текст; темно-синий фон – светло-желтый текст и т. д.). Лучше не смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Рекомендуются не злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже).

Неконтрастные слайды будут смотреться тусклыми и невыразительными, особенно в светлых аудиториях. Для лучшей ориентации в презентации по ходу выступления лучше пронумеровать слайды. Желательно, чтобы на слайдах оставались поля, не менее 1 см с каждой стороны. Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями). Использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись (например, последовательное появление элементов диаграммы). Для акцентирования внимания на какой-то конкретной информации слайда можно воспользоваться лазерной указкой.

Диаграммы готовятся с использованием мастера диаграмм табличного процессора MS Excel. Для ввода числовых данных используется числовой формат с разделителем групп разрядов. Если данные (подписи данных) являются дробными числами, то число отображаемых десятичных знаков должно быть одинаково для всей группы этих данных (всего ряда подписей данных). Данные и подписи не должны накладываться друг на друга и сливаться с графическими элементами диаграммы. Структурные диаграммы готовятся при помощи стандартных средств рисования пакета MS Office. Если при форматировании слайда есть необходимость пропорционально уменьшить размер диаграммы, то размер шрифтов реквизитов должен быть увеличен с таким расчетом, чтобы реальное отображение объектов диаграммы соответствовало значениям, указанным в таблице. В таблицах не должно быть более 4 строк и 4 столбцов — в противном случае данные в таблице будет просто невозможно увидеть. Ячейки с названиями строк и столбцов и наиболее значимые данные рекомендуется выделять цветом.

Табличная информация вставляется в материалы как таблица текстового процессора MS Word или табличного процессора MS Excel. При вставке таблицы как объекта и пропорциональном изменении ее размера реальный отображаемый размер шрифта должен быть не менее 18 pt. Таблицы и диаграммы размещаются на светлом или белом фоне.

Если Вы предпочитаете воспользоваться помощью оператора (что тоже возможно), а не листать слайды самостоятельно, очень полезно предусмотреть ссылки на слайды в тексте доклада («Следующий слайд, пожалуйста...»).

Заключительный слайд презентации, содержащий текст «Спасибо за внимание» или «Конец», вряд ли приемлем для презентации, сопровождающей публичное выступление, поскольку завершение показа слайдов еще не является завершением выступления. Кроме того, такие слайды, так же как и слайд «Вопросы?», дублируют устное сообщение. Оптимальным вариантом представляется повторение первого слайда в конце презентации, поскольку это дает возможность еще раз напомнить слушателям тему выступления и имя докладчика и либо перейти к вопросам, либо завершить выступление.

Для показа файл презентации необходимо сохранить в формате «Демонстрация PowerPoint» (Файл — Сохранить как — Тип файла — Демонстрация PowerPoint). В этом случае презентация автоматически открывается в режиме полноэкранного показа (slideshow) и слушатели избавлены как от вида рабочего окна программы PowerPoint, так и от потерь времени в начале показа презентации.

После подготовки презентации полезно проконтролировать себя вопросами:

- удалось ли достичь конечной цели презентации (что удалось определить, объяснить, предложить или продемонстрировать с помощью нее?);
- к каким особенностям объекта презентации удалось привлечь внимание аудитории?
- не отвлекает ли созданная презентация от устного выступления?

После подготовки презентации необходима репетиция выступления.

## **ПОДГОТОВКА К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

Как готовиться к практическому занятию.

1. Внимательно прочтите вопросы к заданию.
2. Подберите литературу, не откладывая ее поиски на последний день.
3. Прочтите указанную литературу, определите основной источник по каждому вопросу, делая выписки на листах или карточках, нумеруйте их пунктами плана, к которому они относятся.
4. Оформляя выписки, не забудьте записать автора, название, год и место издания, том, страницу.
5. При чтении найдите в словарях значение новых слов или слов, недостаточно вам известных.
6. Просматривая периодическую печать, делайте вырезки по теме.
7. Проверьте, на все ли вопросы плана у вас есть ответы.
8. На полях конспекта, выписок запиши вопросы, подчеркните спорные положения в тексте.

### **ТРЕБОВАНИЯ К ВЫСТУПЛЕНИЮ**

Перечень требований к любому выступлению обучающегося примерно таков:

- связь выступления с предшествующей темой или вопросом;
- раскрытие сущности проблемы;
- методологическое значение для научной, профессиональной и практической деятельности.

Важнейшие требования к выступлениям студентов – самостоятельность в подборе фактического материала и аналитическом отношении к нему, умение рассматривать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности, отбирать наиболее существенные из них.

Приводимые участником практического занятия примеры и факты должны быть существенными, по возможности перекликаться с профилем обучения. Примеры из области наук, близких к будущей специальности обучающегося, из сферы познания, обучения поощряются руководителем семинара. Выступление обучающегося должно соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

Памятка участнику дискуссии.

1. Прежде чем выступать, четко определите свою позицию.
2. Проверьте, правильно ли вы понимаете проблему.
3. Внимательно слушайте оппонента, затем излагайте свою точку зрения.
4. Помните, что лучшим способом доказательства или опровержения являются бесспорные факты.
5. Не забывайте о четкой аргументации и логике.
6. Спорьте честно и искренне, не искажайте мыслей оппонентов.
7. Говорите ясно, точно, просто, отчетливо, своими словами, не «по бумажке».
8. Имейте мужество признать правоту оппонента, если вы не правы.

9. Никогда не «навешивайте ярлыков», не допускайте грубостей и насмешек.

10. Заканчивая выступления, подведите итоги и сформулируйте выводы.

### **ТРЕБОВАНИЯ К УСТНОМУ ДОКЛАДУ**

1. Выберите тему из предложенной преподавателем тематики докладов и сообщений. Вы можете самостоятельно предложить тему с учетом изучаемого теоретического материала.

2. При подготовке доклада, сообщения используйте специальную литературу по выбранной теме, электронные библиотеки или другие Интернет-ресурсы.

3. Сделайте цитаты из книг и статей по выбранной теме (обратите внимание на непонятные слова и выражения, уточните их значение в справочной литературе).

4. Проанализируйте собранный материал и составьте план сообщения или доклада, акцентируя внимание на наиболее важных моментах.

5. Напишите основные положения сообщения или доклада в соответствии с планом, выписывая по каждому пункту несколько предложений.

6. Перескажите текст сообщения или доклада, корректируя последовательность изложения материала.

7. Подготовленный доклад может сопровождаться презентацией, иллюстрирующей его основные положения.

Построение доклада, как и любой другой научной работы, традиционно включает три части: вступление, основную часть и заключение.

Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема, и т. п.

В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т.п.

Основная часть также должна иметь четкое логическое построение. Изложение материала должно быть связным, последовательным, доказательным, лишенным ненужных отступлений и повторений.

## **7. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине**

### **7.1. Текущий контроль**

Текущий контроль обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины. Основной задачей текущего контроля является повышение качества знаний и практических умений, развитие навыков самостоятельной работы, обеспечение обратной связи между преподавателем и слушателем в ходе изучения дисциплины.

Текущий контроль проводит преподаватель, ответственный за реализацию дисциплины.

Текущий контроль может проводиться:

- во время аудиторных занятий в соответствии с расписанием учебных занятий;
- во время самостоятельной работы обучающихся без присутствия преподавателя, с последующей проверкой результатов преподавателем;

- с использованием электронной информационно-образовательной среды.

**К формам текущего контроля относятся:**

Описание работ	Максимальное количество баллов
1. Посещение занятий/активность на занятиях/оценка социальных характеристик	5
2. Выполнение домашнего задания	20
3. Расчетное/аналитическое задание	25
4. Письменный контроль – тест	10
<b>Итого текущий контроль:</b>	<b>60</b>

## ТИПОВЫЕ РАСЧЕТНЫЕ И АНАЛИТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

### Задание 1: ИТ-решения, используя CRM-систему.

**Цель работы:** изучение типового программного обеспечения, применяемого на предприятиях для анализа рынка и организации взаимодействия с клиентами.

#### **Предмет и содержание работы:**

Ознакомление с популярными прикладными ИТ-решениями, используемыми маркетинговой службой предприятия. Получение практических навыков работы с CRM-системой.

#### **Задачи:**

1. На основании информации с порталов ведущих фирм-разработчиков, демоверсий и презентаций выполнить обзор и изучить состав ИТ-решений, используемых в маркетинге.

2. Научиться применять MS Excel 2010 для обработки маркетинговой информации.

3. Овладеть практическими навыками разработки и эксплуатации CRM-систем:

- рассмотреть назначение, содержание и функционирование CRM-системы, а также технологию настройки
- привести примеры (скриншоты) популярных CRM ведущих торговых фирм
- перечислить составляющие интерфейса CRM-системы (идентификация клиента, дифференциация клиентов, взаимодействие с клиентом, персонализация)
- описать программные средства и технологию внедрения CRM-системы
- описать технологию регистрации и исполнения заказа
- оценить эффективность внедрения CRM-системы на предприятии.

#### **Объекты изучения:**

1. Аналитические программы фирмы КонСи. Сводные таблицы MS Excel 2010.

2. CRM-системы (инструменты взаимодействия с клиентами). Программы 1С: CRM ПРОФ, 1С-Парус: CRM, TerraSoft CRM, Sales Expert, Galloper CRM,

MS Dynamics CRM, qCRM.

3. Локальная CRM-система Galloper CRM.

**Оборудование, технические и программные средства:**

Размещенная в лаборатории «Электронный офис» локальная сеть ПК. Браузер с выходом в Интернет. Презентация программ фирмы КонСи. MS Excel 2010. Локальная Galloper CRM.

**Порядок выполнения работы:**

1. Изучите презентацию возможностей программ фирмы КонСи.

2. Разработайте CRM-систему на основе стандартного программного средства Galloper CRM. Для этого следует:

- скачать программное обеспечение CRM-системы Galloper CRM
- сгенерировать систему и наполнить данными, подготовленными в MS Excel
- создать и импортировать базу данных клиентов из MS Excel
- экспортировать базу данных клиентов в MS Excel
- осуществить контроль работы менеджеров
- применить сводные таблицы MS Excel для анализа работы менеджеров

**Методические указания к выполнению работы**

Customer Relationships Management (CRM) - «управление взаимоотношениями с клиентами» - новая концепция, подход к управлению, модель, теория, *идея*. Концепция материализуется с помощью CRM-систем. CRM становится общекорпоративной идеологией, на которой строится бизнес компании, разрабатывается стратегия развития. CRM-идеология пронизывает все основные бизнес-процессы компании: от производства и разработки до продаж и послепродажного обслуживания.

В реализацию корпоративной CRM-идеологии вовлекаются все основные корпоративные службы и подразделения. CRM позволяет автоматизировать, оптимизировать и повышать эффективность бизнес-процессов, направленных на взаимодействие с клиентами (продажи, маркетинг, обслуживание) за счет учета персональных предпочтений клиентов

CRM-система - это еще и **комплекс инструментов** по работе с информацией, включающий в себя клиентскую базу, а также ряд методик, позволяющих систематизировать данные и регламентировать порядок работы с ними. Система CRM должна выполнять следующие основные функции: сбор информации о клиентах, хранение и обработку полученной информации, предоставление пользователям сведений о клиентах и результатов анализа информации, экспорта данных в другие системы.

**Функции**, которыми должна обладать CRM-система:

1. Функциональность продаж, которая включает в себя управление контактами (contact management) – все виды контактов и история контактов; работа с клиентами (account management), включая все активности, связанные с клиентом; ввод заказов от клиентов; создание коммерческих предложений.

2. Функциональность управления продажами, которая включает в себя анализ «трубы продаж» (pipeline analysis) – прогнозирование, анализ цикла продаж, региональный анализ, запланированная и произвольная отчетность.

3. Функциональность для продаж по телефону (telemarketing/telesales), которая включает в себя создание и распределение списка потенциальных клиентов, автоматический набор номера, регистрация звонков, прием заказов.

4. Функциональность управления временем, которая включает в себя календарь/планирование как индивидуальное, так и для группы

5. Функциональность поддержки и обслуживания клиентов, которая включает регистрацию обращений, переадресацию обращений, движение заявок от клиента внутри компании, отчетность, управление решением проблем, информация по заказам, управление гарантийным/контрактным обслуживанием.

6. Функциональность маркетинга, которая включает в себя управление маркетинговыми кампаниями, управление потенциальными сделками (opportunity management), маркетинговая энциклопедия (полная информация о продуктах и услугах компании), интегрированная с Интернет, конфигуратор продукции, сегментация клиентской базы, создание и управление списком потенциальных клиентов.

7. Функциональность для высшего руководства, которая включает в себя легкую в использовании отчетность.

8. Функциональность интеграции с бэк-офисом, Интернетом, внешними данными.

9. Функциональность синхронизации данных с мобильными пользователями и портативными устройствами, синхронизация внутри компании с другими базами данных и серверами приложений.

10. Функциональность электронной торговли, управление сделками через Интернет.

11. Функциональность для мобильных продаж, генерация и работа с заказами, передача информации торговым представителям вне офиса в режиме реального времени через мобильные устройства.

Программные решения, направленные на совершенствование управленческих процессов, как правило, включают следующие модули:

- территориальные подразделения
- систему оформления заказов в режиме онлайн
- электронные каталоги и управление ими
- онлайн-выставление счетов
- аналитический и маркетинговый программные модули.

Функциональность конкретного программного решения может различаться, поскольку обладает набором инструментов, который на практике нужен не каждой компании. Структура современных CRM-систем носит модульный характер, что позволяет минимизировать затраты на покупку и внедрение системы, а по мере роста и усложнения бизнеса наращивать функционал.

С точки зрения экономической выгоды гораздо дешевле поддержать взаимоотношения с постоянным покупателем, чем найти нового. Некоторые

статистические данные:

- принцип Парето утверждает, что около восьмидесяти процентов дохода компании обеспечивается двадцатью процентами ее клиентов
- в продажах промышленных товаров торговому представителю в среднем требуется от 10 обращений к потенциальным покупателям, чтобы продать единицу товара, и лишь 2-3 обращения к существующим клиентам
- заключить сделку с уже имеющимся клиентом легче и дешевле (в 5-10 раз), чем добиться этой же сделки с новым покупателем
- разочарованный клиент рассказывает о своих злоключениях десяти знакомым
- увеличение доли постоянных покупателей на 5% выражается в общем увеличении объемов продаж более чем на 25%.

Использование CRM-систем приносит наибольшую выгоду на тесных конкурентных рынках, где приходится бороться за каждого клиента. Именно там без планирования деятельности в соответствии с анализом клиентской базы трудно представить эффективную работу фирмы.

В целом преимущества CRM-концепции, выражаемые в материальных результатах, можно охарактеризовать следующим образом:

- в результате роста чувства удовлетворенности у клиента увеличивается и размер выручки у поставщика
- снижаются расходы на обслуживание продаж и дистрибуцию
- снижаются расходы на клиентское обслуживание.

**Gallop CRM** – это простая и удобная программа для автоматизации отделов продаж, необходимая:

- для внедрения концепции CRM
- при неэффективной работе менеджеров (например, работающих в Excel)
- при потере контактных данных и сложностях в восстановлении истории взаимодействия с клиентом
- при отсутствии механизма учета, контроля и анализа продаж и отношений с клиентами
- для вывода продаж на качественно новый уровень.

Возможность импорта в Excel и экспорта из него баз данных – одно из достоинств программы Gallop Personal. Дружественный интерфейс в несколько раз упрощает этот процесс, делая его понятным и доступным для пользователя.

## **Задание 2: МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА ПРЕДПРИЯТИЯ В НОТАЦИИ BPMN**

**Цель работы:** изучение методологии **BPMN** и создание модели, отражающей деятельность в динамике.

**Задание:** представить технологию выполнения выбранного бизнес-процесса предприятия в виде диаграммы с использованием методологии **BPMN**.

**Исходные данные:** бизнес-процесс на выбор.

**Ход работы:**

**Определите количество пулов, а также участников каждого пула.**

**Пул** представляет собой Участника Процесса. Такой Участник может быть, как одной из заинтересованных сторон (например, компанией), так и играть более общую бизнес-роль (например, покупатель, продавец, производитель). На диаграмме Пул изображается в виде контейнера для отделения Процесса от других Пулов.

При расположении пулов нужно соблюдать следующие правила: все пулы должны быть расположены по порядку, сверху вниз, от старшего участника к младшему.

При определении участников следует помнить, что его действия непосредственно влияют на ход процесса и являются неотъемлемой частью. В нашем примере выберем следующих участников: отдел заказа сырья, начальник склада, бригадир, грузчики.

**Определите задачи каждого участника, а также его взаимосвязь с другими участниками данного бизнес-процесса.**

Для того, чтобы определить задачи каждого участника необходимо четко создать картину выполнения данного процесса от начала до конца, с учетом всех возникающих нюансов и условий. То есть знать, что происходит при выполнении или не выполнении какого-либо условия; какие последующие действия выполняются, каким образом они связаны с другими участниками.

**Используя нотацию BPMN, промоделируйте рассмотренный бизнес-процесс.**

**BPMN** - это графическая нотация для моделирования бизнес-процессов. **BPMN** была разработана **Business Process Management Initiative (BPMI)** и поддерживается **Object Management Group**. Основная цель **BPMN** — создание стандартного набора условных обозначений, понятных всем бизнес-пользователям. Бизнес-пользователи включают в себя бизнес-аналитиков, создающих и улучшающих процессы, технических разработчиков ответственных за реализацию процессов и менеджеров, следящих за процессами и управляющих ими.

Для описания событий в методологии **BPMN** можно использовать объект "круг", разные формы которого показывают начальные, конечные и промежуточные события. Объектом "ромб" в методологии **BPMN** описываются логические условия, а прямоугольником со скругленными углами описываются функции бизнес-процессов. В дополнении к этому, для описания информационных потоков используется объект, обозначающий документ.

Основным результатом выполнения лабораторной работы должна стать модель (диаграмма) рассмотренного подпроцесса.

**Задание 3: Использование ПО OpenProj для управления проектами на предприятии**

**Общее (упрощенное) описание предметной области**

Некоторое предприятие приобретает продукцию у различных поставщиков. Приобретение продукции осуществляется партиями и оформляется в виде договоров на поставку. Каждый договор на поставку продукции имеет уникальный номер и может быть заключен только с одним поставщиком. Основанием для поставки является какой-либо документ (предварительный заказ, счет-фактура и т.п.). В

документах по каждому договору для каждого вида продукции указываются: наименование, размер поставленной партии и цена (в грн.). Поставленная продукция приходится на склад, а затем реализуется путем продаж, отпуска на реализацию и т.п.

Анализ предметной области позволил выделить и детализировать следующие основные бизнес- процессы, связанные с поставками продукции.

1. Формирование заказа на поставку продукции
  - 1.1. Определение номенклатуры заказываемой продукции
  - 1.2. Определение списка потенциальных поставщиков
  - 1.3. Анализ цен прайс-листов потенциальных поставщиков
  - 1.4. Анализ возможных сроков поставки
  - 1.5. Выбор поставщика
  - 1.6. Отправка данных заказа поставщику
  - 1.7. Получение подтверждения поставщика о возможности выполнения заказа
2. Согласование с поставщиком сроков поставки и формы оплаты поставленной продукции
  - 2.1. Согласование сроков поставки
  - 2.2. Согласование формы оплаты (наличный/безналичный расчет)
  - 2.3. Согласование сроков оплаты (предоплата (полная или частичная), последующая оплата и т.п.)
  - 2.4. Заключение договора на поставку
  - 2.5. Оплата поставки или выдача гарантийного документа
3. Доставка продукции
  - 3.1. Поиск экспедитора
  - 3.2. Заключение договора на транспортировку
  - 3.3. Оплата услуг по транспортировке
4. Прием поставленной продукции
  - 4.1. Проверка комплектности поставленной продукции
  - 4.2. Составление актов (и рекламаций)
  - 4.3. Проверка качества поставленной продукции
  - 4.4. Составление актов (и рекламаций)
  - 4.5. Приходование поставленной продукции на склад

На основе проведенного анализа можно выделить следующие основные составляющие,

необходимые для моделирования бизнес-процессов для составления проекта «План поставки продукции».

**Цель работы:** Построение диаграммы Ганта с помощью ПО OpenProj

**Основные сведения:**

Диаграмма Ганта — один из наиболее популярных способов графического представления плана проекта и графика работ. Диаграмма представляет собой изображение задач в виде отрезков на шкале времени.

Диаграмма Ганта позволяет:

1. визуально оценить последовательность задач, их относительную длительность и протяженность проекта в целом
2. сравнить планируемый и реальный ход выполнения задач
3. детально проанализировать реальный ход выполнения задач. На план-графике отображаются интервалы времени, в течение которых задача: выполнялась, была приостановлена, возвращалась на доработку и т.д.

**Требования к отчету:**

- 1) кратко описать основные этапы выполнения работы;
- 2) привести внешний вид созданной в процессе выполнения работы диаграммы.

**ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ**

Вопрос:

Тест 1. Какое определение информационных ресурсов общества соответствует Федеральному закону "Об информации, информатизации и защите информации"

Варианты ответа:

1. Информационные ресурсы общества – это сведения различного характера, материализованные в виде документов, баз данных и баз знаний.
2. Информационные ресурсы общества – это отдельные документы и отдельные массивы документов, документы и массивы в информационных системах (библиотеках, архивах, фондах, банках данных и других системах), созданные, приобретенные за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ.
3. Информационные ресурсы общества – это множество web-сайтов, доступных в Интернете.

4. Тест 2. Укажите существующие информационные ресурсы на предприятии

5. Собственные.
6. Внешние.
7. Технические.
8. Программные.
9. Организационные.

Вопрос:

Тест 3. Немашинные информационные ресурсы предприятия это

Варианты ответа:

1. Управленческие документы.
2. Базы данных.
3. Базы знаний.
4. Файлы.
5. Хранилища данных.

Вопрос:

Тест 4. Внутримашинные информационные ресурсы предприятия это

Варианты ответа:

1. Базы данных.
2. Web-сайты.

3. Базы знаний.
4. Проектно-конструкторские документы.
5. Хранилища данных.
6. Бухгалтерские и финансовые документы.

Вопрос:

Тест 5. Собственные информационные ресурсы предприятия это

Варианты ответа:

1. Информация, поступающая от поставщиков.
2. Информация, генерируемая внутри предприятия.
3. Информация, поступающая от клиентов.
4. Информация, поступающая из Интернета.

Вопрос:

Тест 6. Внешние информационные ресурсы предприятия это

Варианты ответа:

1. Информация, приобретаемая на стороне.
2. Информация, получаемая от сторонних организаций.
3. Информация, получаемая из сети Интернет.
4. Информация, генерируемая с помощью OLAP-технологий.
5. Приказы о зачислении на работу.

Вопрос:

Тест 7. Выберите правильное определение процесса кодирования экономической информации

Варианты ответа:

1. Кодирование – это шифрование.
2. Кодирование – это присвоение условного обозначения объектам номенклатуры.
3. Кодирование – это поиск классификационных признаков.
4. Кодирование – это присвоение классификационных признаков.

Вопрос:

Тест 8. Выберите правильную характеристику позиционной системы кодирования экономической информации

Варианты ответа:

1. Отражает порядковые номера кодируемой номенклатуры.
2. Отражает иерархическую соподчиненность классификационных признаков
3. Отражает номера серий кодируемой номенклатуры.
4. Отражает мнемонику кодируемой номенклатуры.

Вопрос:

Тест 9. С какой целью осуществляется кодирование информации

Варианты ответа:

1. Сокращение трудовых затрат при вводе информации.
2. Упрощение вычислительных операций.
3. Упрощение процедур сортировки данных.
4. Удобства процедур оформления управленческих документов.

5. Упрощение процедур передачи данных.

Вопрос:

Тест 10. Укажите функции электронного документооборота

Варианты ответа:

1. Решение прикладных задач.
2. Хранение электронных документов в архиве.
3. Поиск электронных документов в архиве.
4. Организация решения транзакционных задач.
5. Маршрутизация и передача документов в структурные подразделения.
6. Мониторинг выполнения распоряжений.
7. Организация решения аналитических задач.

Вопрос:

Тест 11. Укажите распространенные формы внутримашинного представления структурированных информационных ресурсов

Варианты ответа:

1. Базы данных.
2. Традиционные бумажные управленческие документы.
3. Базы знаний.
4. Тексты приказов, введенные в компьютер.
5. Хранилища данных.
6. Web-сайты.

Вопрос:

Тест 12. Укажите главную особенность баз данных

Варианты ответа:

1. Ориентация на передачу данных.
2. Ориентация на оперативную обработку данных и работу с конечным пользователем.
3. Ориентация на интеллектуальную обработку данных.
4. Ориентация на предоставление аналитической информации.

Вопрос:

Тест 13. Укажите главную особенность хранилищ данных

Варианты ответа:

1. Ориентация на оперативную обработку данных.
2. Ориентация на аналитическую обработку данных.
3. Ориентация на интерактивную обработку данных.
4. Ориентация на интегрированную обработку данных.

Вопрос:

Тест 14. Укажите понятия, характеризующие реляционную модель базы данных

Варианты ответа:

1. Имя таблицы (отношения).
2. Файл.
3. Атрибут.
4. Кортеж.

5. Вектор.

6. Матрица.

7. Домен.

Вопрос:

Тест 15. С какой целью создаются системы управления базами данных

Варианты ответа:

1. Создания и обработки баз данных.

2. Обеспечения целостности данных.

3. Кодирования данных.

4. Передачи данных.

5. Архивации данных

Вопрос:

Тест 16. Централизованная база данных характеризуется

Варианты ответа:

1. Оптимальным размером.

2. Минимальными затратами на корректировку данных.

3. Максимальными затратами на передачу данных.

4. Рациональной структурой.

Вопрос:

Тест 17. Распределенная база данных характеризуется

Варианты ответа:

1. Оптимальным размером.

2. Минимальными затратами на передачу данных.

3. Максимальными затратами на корректировку данных.

4. Иерархической структурой.

5. Конфиденциальностью данных.

Вопрос:

Тест 18. Данные в хранилищах данных находятся в виде

Варианты ответа:

1. Иерархических структур.

2. Сетевых структур.

3. Многомерных баз данных (гиперкубов).

4. Диаграмм данных.

Вопрос:

Тест 19. Семантическая сеть предметной области – это

Варианты ответа:

1. модель для представления данных;

2. модель для представления знаний;

3. средство для оперативной обработки данных;

4. инструмент для решения вычислительных задач.

Вопрос:

Тест 20. Дерево вывода служит для

Варианты ответа:

1. получения новых знаний в условиях определенности;

2. получения новых знаний в условиях неопределенности;
3. получения новых знаний в условиях риска;
4. получения новых знаний в условиях конфиденциальности.

## **7.2. Промежуточная аттестация**

Целью промежуточной аттестации является проверка усвоения обучающимися знаний по всем темам учебной дисциплины и уровня формирования всех компетенций, закрепленных за данной дисциплиной.

Перед допуском на промежуточную аттестацию каждый обучающийся оценивается совокупной оценкой (совокупным баллом) по результатам текущего контроля.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме зачета.

В качестве средств, используемых на промежуточной аттестации предусматривается: ответы на вопросы к зачету.

### **ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

1. Основные направления применения информационных технологий в менеджменте.
2. Информационная технология как инструмент формирования управленческих решений.
3. Понятие информации, данных, информационных ресурсов и знаний.
4. Технология визуального структурирования информации.
5. Понятие и назначение систем поддержки принятия решений.
6. Структура систем поддержки принятия решений.
7. Классификация систем поддержки принятия решений.
8. Задачи, решаемые с помощью систем поддержки принятия решений.
9. Классификация информационных систем управления предприятием.
10. Системы MES-класса.
11. ERP-системы.
12. Системы BPM-класса.
13. Основные понятия BI.
14. Управление взаимоотношениями с клиентами: основные направления.
15. Управление взаимоотношениями с клиентами: стратегия реализации.
16. Тенденции развития CRM.
17. Модели визуализации знаний.
18. Программные средства для инвестиционного проектирования и бизнес-планирования.
19. Программы формирования отчетов и оперативного анализа бизнес-данных.
20. Обеспечение информационной поддержки управления проектами.
21. Программные продукты для проведения статистического и маркетингового анализа.
22. Программные продукты для финансово-экономического анализа и планирования деятельности предприятий.
23. Перспективы и тенденции развития средств информационных

технологий в сфере менеджмента.

## 8. Критерии оценки качества знаний для контроля успеваемости обучающихся

Для оценки полученных знаний и освоения учебного материала по дисциплине используются следующие формы обязательного контроля: текущий и промежуточная аттестация.

Успешность изучения дисциплины, завершающейся экзаменом или зачетом (выбрать необходимый вариант), оценивается суммой баллов исходя из 100 максимально возможных и включает две составляющие:

Итоговая оценка = Работа во время изучения дисциплины (60) + Ответ при промежуточной аттестации (40)

Описание работ	Максимальное количество баллов
1. Посещение занятий/активность на занятиях/оценка социальных характеристик	5
2. Выполнение форм текущего контроля успеваемости:	55
<b>Итого текущий контроль:</b>	<b>60</b>
<b>Промежуточная аттестация:</b>	<b>40</b>
<b>Итого по всем формам контроля:</b>	<b>100</b>

Оценка социальных характеристик обучающегося рассматривается как неотъемлемый элемент учебно-воспитательного процесса и проводится в целях повышения ответственности и организованности обучающихся, их мотивации глубокому и всестороннему усвоению необходимого объема знаний, привития навыков систематической работы.

В число обязательных параметров (критериев) оценки социальных характеристик обучающегося входят:

- уважительное, корректное общение с преподавателем
- уважительное, корректное общение с обучающимися;
- посещение занятий;
- активность на занятиях;
- соблюдение правил внутреннего учебного распорядка.

Шкала соответствия оценок:

5-ти бальная система	Рейтинговая оценка	Соответствие системе зачтено/не зачтено
«Отлично»	86-100	Зачтено
«Хорошо»	80-85	
	71-79	
«Удовлетворительно»	65-70	
	56-64	
«Неудовлетворительно»	Менее 55	Не зачтено

Соответствие оценок балльно-рейтинговой системы Института МИРБИС:

100- балльная оценка	Определение
86 - 100	« <b>Отлично</b> » - теоретическое содержание курса освоено <b>полностью</b> , без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, <b>все</b> предусмотренные программой обучения учебные задания <b>выполнены</b> , качество их выполнения оценено числом баллов, близким к <b>максимальному</b> .
80 - 85	« <b>Очень хорошо</b> » - теоретическое содержание курса освоено <b>полностью</b> , без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в <b>основном</b> сформированы, <b>все</b> предусмотренные программой обучения учебные задания <b>выполнены</b> , качество выполнения <b>большинства</b> из них оценено числом баллов, близким к <b>максимальному</b> .
71 - 79	« <b>Хорошо</b> » - теоретическое содержание курса освоено <b>полностью</b> , без пробелов, <b>некоторые</b> практические навыки работы с освоенным материалом сформированы <b>недостаточно</b> , <b>все</b> предусмотренные программой обучения учебные задания <b>выполнены</b> , качество выполнения <b>ни одного</b> из них <b>не оценено минимальным</b> числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с <b>ошибками</b> .
65 - 70	« <b>Удовлетворительно</b> » - теоретическое содержание курса освоено <b>частично</b> , но пробелы <b>не носят существенного</b> характера, <b>необходимые</b> практические навыки работы с освоенным материалом в <b>основном</b> сформированы, <b>большинство</b> предусмотренных программой обучения учебных заданий <b>выполнены</b> , <b>некоторые</b> из выполненных заданий, возможно, содержат <b>ошибки</b> .
56 - 64	« <b>Посредственно</b> » - теоретическое содержание курса освоено <b>частично</b> , некоторые практические навыки работы <b>не сформированы</b> , <b>многие</b> предусмотренные программой обучения учебные задания <b>не выполнены</b> , либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к <b>минимальному</b> .
0-55	« <b>Безусловно неудовлетворительно</b> » - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы <b>не сформированы</b> , <b>все</b> выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, <b>дополнительная самостоятельная</b> работа над материалом курса <b>не приведет</b> к какому-либо значимому <b>повышению качества</b> выполнения учебных заданий.

Положительными оценками, при получении которых дисциплина (модуль) или иной компонент образовательной программы является аттестованной, являются оценки «Отлично», «Хорошо», «Удовлетворительно», «Зачтено».

При повторной промежуточной аттестации из общего рейтинга обучающегося вычитается:

- за первую повторную промежуточную аттестацию (экзамен) – 10 баллов;
- за вторую повторную промежуточную аттестацию (экзамен)– 15 баллов;
- за первую повторную промежуточную аттестацию (зачет) – 5 баллов;
- за вторую повторную промежуточную аттестацию (зачет) – 10 баллов.