

**Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Вятский государственный агротехнологический университет"**



УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

Т.Б. Шиврина

"15" апреля 2021 г.

## Информационные системы управления взаимоотношением с клиентами рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	<b>информационных технологий и статистики</b>		
Учебный план	09.03.03 Прикладная информатика направленность (профиль) программы бакалавриата "Прикладная информатика и бизнес-анализ в АПК"		
Квалификация	<b>бакалавр</b>		
Форма обучения	<b>очная</b>		
Общая трудоемкость	<b>3 ЗЕТ</b>		
Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах: зачеты 8	
в том числе:			
аудиторные занятия	30		
самостоятельная работа	78		

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр ( <b>&lt;Курс&gt;.&lt;Семестр на курсе&gt;</b> )	<b>8 (4.2)</b>		Итого	
Неделя	10			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	10	10	10	10
Лабораторные	20	20	20	20
В том числе инт.	4	4	4	4
Итого ауд.	30	30	30	30
Контактная работа	30	30	30	30
Сам. работа	78	78	78	78
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

старший преподаватель кафедры информационных технологий и статистики, Плотникова Светлана Николаевна \_\_\_\_\_

Рецензент(ы):

к.п.н., доцент кафедры информационных технологий и статистики, Дьячков Валерий Павлович \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины

### **Информационные системы управления взаимоотношением с клиентами**

разработана в соответствии с ФГОС:

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

составлена на основании Учебного плана:

09.03.03 Прикладная информатика

направленность (профиль) программы бакалавриата "Прикладная информатика и бизнес-анализ в АПК"

одобренного и утвержденного Ученым советом университета от 15.04.2021 протокол № 5.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена учебно-методической комиссией

экономического факультета

Протокол № 6/1 от "15" апреля 2021 г.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

информационных технологий и статистики

Протокол № 4/1 от "15" апреля 2021 г.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ к.э.н., доцент Козлова лариса Алексеевна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры  
**информационных технологий и статистики**

Протокол от " \_\_ " \_\_\_\_\_ 2022 г. № \_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры  
**информационных технологий и статистики**

Протокол от " \_\_ " \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры  
**информационных технологий и статистики**

Протокол от " \_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры  
**информационных технологий и статистики**

Протокол от " \_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

**1. ЦЕЛЬ (ЦЕЛИ) ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	изучение информационных технологий для АРМ менеджера и практическое их применение для решения профессиональных задач
-----	--

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП**

Цикл (раздел) ОПОП:		Б1.В.ДВ.02
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>	
2.1.1	Обучающийся должен обладать индикаторами достижения компетенций, полученными при изучении следующих дисциплин: Информационные системы и технологии	
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>	
2.2.1	Государственная итоговая аттестация	

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

ПК-6	Способен проводить обследование организаций, выявлять информационные потребности пользователей, формировать требования к информационным системам
ПК-6.1	Понимает методы и приемы предпроектного обследования организации, реверс-инжиниринга ее бизнес-процессов, виды требований к информационной системе
ПК-6.2	Разрабатывает концепцию информационной системы, адаптирует бизнес-процессы организации к возможностям информационной системы
ПК-6.3	Выбирает и применяет (анкетирование, интервьюирование и другие) средства коммуникации с пользователями, приемы проведения реверс-инжиниринга и документирования бизнес-процессов.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	пакеты прикладных программ для обработки деловой информации; порядок работы в информационных системах управления взаимодействия с клиентами
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	использовать современные методы обработки деловой информации с помощью АРМ, анализировать информационные и документационные потоки, проектировать взаимодействие подразделений организации в процессе разработки и исполнения различных видов документов
<b>3.3</b>	<b>Иметь навыки и (или) опыт деятельности (Владеть):</b>
3.3.1	навыками использования современных методов обработки деловой информации с помощью АРМ, навыками работы в корпоративных информационных системах управления предприятием, анализа информационных и документационных потоков

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции (индикаторы)	Литература	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Обеспечение АРМ</b>						
1.1	Понятие информационных систем управления взаимоотношений с клиентами /Лек/	8	2	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2Л3.2 Л3.3 Э1	0	
1.2	Виды обеспечения CRM /Лек/	8	2	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
1.3	Осуществление документирования управленческой деятельности /Лек/	8	2	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2Л3.2 Л3.3 Э1	0	
1.4	Эргономика автоматизированного рабочего места. Аудит CRM /Лек/	8	2	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	

1.5	Способы решения стандартных задач профессиональной деятельности с учетом основных требований информационной безопасности /Лек/	8	2	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
1.6	Планирование продаж с помощью пакета прикладных программ АРМ /Лаб/	8	4	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3 Э4	2	
1.7	Планирование производственной деятельности с помощью пакета прикладных программ АРМ /Лаб/	8	4	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3 Э4	0	
1.8	Планирование закупок с помощью пакета прикладных программ АРМ /Лаб/	8	4	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3 Э4	0	
1.9	Планирование расчетов с помощью пакета прикладных программ АРМ /Лаб/	8	4	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3 Э4	0	
1.10	Планирование движения денежных средств с помощью пакета прикладных программ АРМ /Лаб/	8	2	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3 Э4	2	
1.11	Анализ хозяйственной деятельности с помощью пакета прикладных программ АРМ /Лаб/	8	2	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3 Э4	0	
1.12	Подготовка к лекциям, лабораторным занятиям /Ср/	8	20	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.13	Самостоятельное изучение разделов и тем учебной дисциплины /Ср/	8	20	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.14	Подготовка к текущему контролю успеваемости /Ср/	8	20	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.15	Подготовка к зачету /Ср/	8	18	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Рабочая программа дисциплины обеспечена фондом оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Содержание фонда оценочных средств представлено в Приложении 1 и 2

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

#### 6.1. Рекомендуемая литература

##### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л1.1	Ивасенко А.Г., Гридасов А.Ю., Павленко В.А	Информационные технологии в экономике и управлении [Электронный ресурс]: учебное пособие Режим доступа: <a href="https://book.ru/book/932911">https://book.ru/book/932911</a>	КноРус, 2020

##### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л2.1	Хлебников, А. А.	Информационные технологии [Электронный ресурс]: учебник Режим доступа: <a href="https://book.ru/book/927689">https://book.ru/book/927689</a>	М.: Кнорус, 2018

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л2.2	М. А. Плахотникова, Ю. В. Вертакова	Информационные технологии в менеджменте [Электронный ресурс]: учебник и практикум для прикладного бакалавриата Режим доступа: <a href="https://urait.ru/bcode/431843">https://urait.ru/bcode/431843</a>	Юрайт, 2019
Л2.3	М.А. Абросимова	Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении [Электронный ресурс]: Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие Режим доступа: <a href="https://book.ru/book/926087">https://book.ru/book/926087</a>	КноРус, 2017

### 6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л3.1	Козлова, Е. И., Козлова, Л. А.	Методическое пособие по работе в системе Галактика ERP контур "Логистика" [Электронный ресурс]: Методическое пособие Режим доступа: <a href="http://46.183.163.35/MarcWeb2/Default.asp">http://46.183.163.35/MarcWeb2/Default.asp</a>	Киров: Вят. ГСХА, 2011
Л3.2	Козлова Л.А	Информационные системы управления взаимоотношением с клиентами [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для лабораторных занятий, обучающихся по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика Режим доступа: <a href="http://46.183.163.35/MarcWeb2/Default.asp">http://46.183.163.35/MarcWeb2/Default.asp</a>	Киров, 2022
Л3.3	Козлова Л.А	Информационные системы управления взаимоотношением с клиентами [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для самостоятельной работы обучающихся по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика Режим доступа: <a href="http://46.183.163.35/MarcWeb2/Default.asp">http://46.183.163.35/MarcWeb2/Default.asp</a>	Киров, 2022

### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <a href="http://elibrary.ru/defaultx.asp">http://elibrary.ru/defaultx.asp</a> . - Загл. с экрана
Э2	доступа: <a href="https://www.galaktika.ru">https://www.galaktika.ru</a>
Э3	Министерство сельского хозяйства Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <a href="https://mcx.gov.ru/">https://mcx.gov.ru/</a> . - Загл. с экрана
Э4	Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <a href="https://www.economy.gov.ru/">https://www.economy.gov.ru/</a> . - Загл. с экрана

### 6.3. Перечень информационных технологий

#### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Операционная система семейства Windows (Windows Vista Business AO NL, MS Win Prof 7 AO NL, Win Prof 7 AOL NL, Win Home Bas 7 AOL NL LGG, Win Starter 7 AO NL LGG, Win SL 8 AOL NL LGG, Win Prof 8 AOL NL, Win Home 10 All Languages Online Product Key License)
6.3.1.2	Приложения Office (MS Office Prof Plus 2007 AO NL, MS Office Prof Plus 2010 AO NL, MS Office 2013 OL NL, MS OfficeStd 2016 RUS OLP NL Acdmc)
6.3.1.3	Free Commander 2009/02b
6.3.1.4	Google Chrome 39/0/21/71/65
6.3.1.5	Opera 26/0/1656/24
6.3.1.6	Adobe Reader XI 11/0/09
6.3.1.7	Галактика Экспересс 8.1
6.3.1.8	1С: Предприятие 8.2 с конфигурациями

#### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем и современных профессиональных баз данных

6.3.2.1	Информационная справочная система: КонсультантПлюс
6.3.2.2	Информационная справочная система: Гарант Аэро
6.3.2.3	Профессиональная база данных: Научная электронная библиотека <a href="http://elibrary.ru/defaultx.asp">elibrary.ru</a> Режим доступа: <a href="http://elibrary.ru/defaultx.asp">http://elibrary.ru/defaultx.asp</a>
6.3.2.4	Профессиональная база данных: Электронный каталог ФГБОУ ВО Вятский ГАТУ Режим доступа: <a href="http://46.183.163.35/MarcWeb2">http://46.183.163.35/MarcWeb2</a>
6.3.2.5	Профессиональная база данных: Региональная база статистических данных «Кировской области» Режим доступа: <a href="http://statkirov.ru/dg/dbinet.cgi">http://statkirov.ru/dg/dbinet.cgi</a>
6.3.2.6	Профессиональная база данных: Официальный сайт Министерства сельского хозяйства и продовольствия Кировской области, <a href="http://www.dsx-kirov.ru/">http://www.dsx-kirov.ru/</a>

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине представлено в Приложении 3 РПД.
-----	---

## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Освоение дисциплины проводится в форме аудиторных занятий и внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся.

При проведении аудиторных занятий предусмотрено применение следующих инновационных форм учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества: дискуссия; эвристическая беседа; разработка проекта; разбор конкретных ситуаций, встречи с представителями российских и зарубежных компаний. Количество часов занятий в интерактивных формах определено учебным планом.

Практическая подготовка при реализации дисциплины организуется путем проведения лабораторных занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих формах:

- ☐ самостоятельное изучение теоретического материала (тем дисциплины);
- ☐ подготовка к лабораторным занятиям;
- ☐ выполнение домашних тестовых и иных индивидуальных заданий;
- ☐ подготовка к мероприятиям текущего контроля;
- ☐ подготовка к промежуточной аттестации.

При организации самостоятельной работы необходимо, прежде всего, обратить внимание на ключевые понятия, несущие основную смысловую нагрузку в том или ином разделе учебной дисциплины.

### 1. Самостоятельное изучение тем дисциплины

Для работы необходимо ознакомиться с учебным планом дисциплины и установить, какое количество часов отведено учебным планом в целом на изучение дисциплины, на аудиторную работу с преподавателем на лекционных и практических, лабораторных занятиях, а также на самостоятельную работу. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий. Целесообразно начать работу с изучения теоретического материала, основных терминов и понятий курса и с письменных ответов на индивидуальные и тестовые задания.

### 2. Подготовка к лекционным и практическим (семинарским), лабораторным занятиям

Подготовка к лабораторным занятиям носит различный характер как по содержанию, так и по сложности исполнения. Многие лабораторные занятия требуют большой исследовательской работы, изучения дополнительной научной литературы. Прежде чем приступить к выполнению такой работы, обучающемуся необходимо ознакомиться обстоятельно с содержанием задания, уяснить его, оценить с точки зрения восприятия и запоминания все составляющие его компоненты. Результаты эксперимента, графики и т.д. следует стремиться получить непосредственно при выполнении работы в лаборатории.

Лабораторная работа считается выполненной только в том случае, когда отчет по ней принят. Чем скорее составлен отчет после проведения работы, тем меньше будет затрачено труда и времени на ее оформление.

### 3. Подготовка к мероприятиям текущего контроля

В конце изучения каждой темы может проводиться тематическая контрольная работа, которая является средством промежуточного контроля оценки знаний. Подготовка к ней заключается в повторении пройденного материала и повторном решении заданий, которые рассматривались на занятиях, а также в выполнении заданий для самостоятельной работы.

### 4. Подготовка к промежуточной аттестации

Подготовка к зачету является заключительным этапом изучения дисциплины и является средством промежуточного контроля. Подготовка к зачету предполагает изучение конспектов лекций, рекомендуемой литературы и других источников, повторение материалов практических занятий.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Информационные системы управления взаимоотношением с клиентами

Направление подготовки 09.03.03 Прикладная информатика

Направленность (профиль) программы бакалавриата «Прикладная информатика и бизнес-анализ в АПК»

Квалификация бакалавр



### 1. Описание назначения и состава фонда оценочных средств

Настоящий фонд оценочных средств (ФОС) входит в состав рабочей программы дисциплины «Информационные системы управления взаимоотношением с клиентами» и предназначен для оценки планируемых результатов обучения - сформированности индикаторов достижения компетенций и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (п.2) в процессе изучения данной дисциплины.

ФОС включает в себя оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме зачета.

ФОС разработан на основании:

- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика (приказ Минобрнауки России от 19.09.2017 г. № 922);
- основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика направленности (профилю) программы бакалавриата «Прикладная информатика и бизнес-анализ в АПК»;
- Положения «О формировании фонда оценочных средств для промежуточной и итоговой аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования».

### 2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

-Способен проводить обследование организаций, выявлять информационные потребности пользователей, формировать требования к информационным системам (ПК-6)

Код формируемой компетенции	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы		
	Начальный этап	Основной этап	Заключительный этап
ПК-6	<ul style="list-style-type: none"><li>Сбор и обработка экономической информации</li><li>Планирование и прогнозирование в АПК</li><li>Финансы организаций (предприятий) АПК</li><li>Учебная практика: технологическая (проектно-технологическая) практика</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Предметно-ориентированные экономические информационные системы</li><li>Бизнес-аналитика</li><li>Информационные системы управления взаимоотношением с клиентами</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Подготовка к государственной итоговой аттестации</li></ul>

### 3. Планируемые результаты освоения образовательной программы по дисциплине, выраженные через компетенции и индикаторы их достижений, описание шкал оценивания

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции		Наименование контролируемых разделов и тем	Наименование оценочного средства промежуточной аттестации
ПК-6. Способен проводить обследование организаций, выявлять информационные потребности пользователей, формировать требования к информационным системам	ПК-6.1	Понимает методы и приемы предпроектного обследования организации, реверс-инжиниринга ее бизнес-процессов, виды требований к информационной системе	Раздел 1 рабочей программы дисциплины	Тестовые вопросы к зачету по дисциплине
	ПК-6.2	Разрабатывает концепцию информационной системы, адаптирует бизнес-процессы организации к возможностям информационной системы		
	ПК-6.3	Выбирает и применяет (анкетирование, интервьюирование и другие) средства коммуникации с пользователями, приемы проведения реверс-инжиниринга и документирования бизнес-процессов		

Для оценки сформированности соответствующих компетенций по дисциплине «Информационные системы управления взаимоотношением с клиентами» при проведении промежуточной аттестации в форме зачета применяется следующая шкала оценивания:

№	Критерии оценивания	Шкала оценивания	
		не зачтено	зачтено
		Показатели	
1	Уровень усвоения обучающимися теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач	Низкий уровень усвоения материала. Продемонстрировано незнание значительной части программного материала. Обучающимся даны ответы на менее чем 75% тестовых заданий	Твердое знание материала. Обучающимся даны ответы на более чем 75% тестовых заданий
2	Логичность, обоснованность, четкость ответа на вопросы	Существенные ошибки, нет ответов на дополнительные уточняющие вопросы	Грамотное и по существу изложение теоретического материала, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос
3	Работа в течение семестра, наличие задолженности по текущему контролю успеваемости.	Имеются многочисленные пропуски занятий, задолженность по текущему контролю знаний	Активная задолженность отсутствует

#### 4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения образовательной программы

##### Тестовые задания по дисциплине «Информационные системы управления взаимоотношением с клиентами» для промежуточной аттестации в форме зачета

- Совокупность методических программных, информационных и технических средств, предназначенных для автоматизации функций управления и задач, решаемых на определённом рабочем месте конкретным пользователем – это (ПК-6)
  - Автоматизированное рабочее место
  - База данных
  - Информационная система
  - Экономическая информационная система.
- Проводит анализ информационных и документационных потоков, проектирует взаимодействие подразделений организации в процессе автоматизированного учета кадров и выполнения вычислительных процедур, связанных с оплатой труда персонала предприятий предназначен контур (ПК-6)
  - управления персоналом
  - финансовый анализ
  - заработная плата
  - табельный учет
- Выполняет информационно-справочную работу с документами, электронными базами данных и системами электронного документооборота программные продукты класса ERP (ПК-6)
  - централизация данных в единой базе
  - Децентрализация данных
  - невозможность использовать в любой отрасли
  - ограниченность программного обеспечения
- В контур Планирование и управление финансами входит модуль (ПК-6)
  - Логистика.
  - Управление бюджетом
  - Складской учет
  - Расчеты с поставщиками и получателями
- Контур управленческой системы предназначенный для решения задач, связанных с коммерческой деятельностью предприятия (ПК-6)
  - Финансовый анализ
  - Планирование и управление финансами
  - Складского учета
  - логистики

6. Модуль предназначенный для документирования учета операций реализации товарно-материальных ценностей называется (ПК-6)
1. Управление сбытом
  2. Управление снабжением
  3. Управление заказами
  4. Управление договорами
7. Средние по масштабам бизнеса, динамично развивающиеся компании могут воспользоваться специальным предложением корпорации «Галактика» (ПК-6)
1. Галактика-Старт
  2. Галактика ERP
  3. Галактика Прогресс
  4. Галактика МСМ
8. Сложные программные комплексы, аккумулирующие знания в конкретных предметных областях с целью их тиражирования и получения новых знаний (ПК-6)
1. База знаний
  2. Экспертные системы
  3. Интеллектуальные пакеты прикладных программ
  4. Нейросистемы
9. Единица измерения защищенности компьютерной сети АРМ (ПК-6)
1. знак/сек
  2. ошибка/знак
  3. час
  4. руб
10. Для осуществления обработки текстовой информации на АРМ можно отнести программу (ПК-6)
1. WORD
  2. 1С.Бухгалтерия
  3. Windows Commander
  4. Internet Explorer

#### **Вопросы для подготовки к зачету**

1. Понятие информационных систем управления взаимоотношений с клиентами.
2. Виды обеспечения CRM CRM
3. Информационное обеспечение автоматизированного рабочего места.
4. Осуществление документирования управленческой деятельности.
5. Программное обеспечение CRM.
6. Организационное обеспечение CRM.
7. Техническое обеспечение CRM.
8. Эргономика автоматизированного рабочего места
9. Способы решения стандартных задач профессиональной деятельности с учетом основных требований информационной безопасности
10. Аудит CRM
11. Технология и порядок документального оформления решений в информационных систем управления взаимоотношений с клиентами
12. Расчет эффективности информационных систем управления взаимоотношений с клиентами

#### **5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания сформированности индикаторов достижения компетенций и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

Процедура оценивания сформированности индикаторов достижения компетенций при проведении промежуточной аттестации по дисциплине «Информационные системы управления взаимоотношением с клиентами» проводится в форме зачета.

Порядок организации и проведения промежуточной аттестации обучающегося, форма проведения, процедура сдачи зачета, сроки и иные вопросы определены Положением о порядке организации и проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Процедура оценивания сформированности индикаторов достижения компетенций при проведении теоретической части зачета проводится путем письменного или компьютерного тестирования обучающихся:

- обучающемуся выдается вариант письменного или компьютерного теста (система Moodle);
- по результатам тестирования выставляется оценка согласно установленной шкалы оценивания.

Для подготовки к зачету рекомендуется использовать лекционный и практический материал по дисциплине, литературные источники, а также электронными ресурсами.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине

**«Информационные системы управления взаимоотношением с клиентами»**

Направление подготовки 09.03.03 Прикладная информатика

Направленность (профиль) программы бакалавриата «Прикладная информатика и бизнес-анализ в АПК»

Квалификация бакалавр

### 1. Описание назначения и состава фонда оценочных средств

Настоящий фонд оценочных средств (ФОС) входит в состав рабочей программы дисциплины «Информационные системы управления взаимоотношением с клиентами» и предназначен для оценки планируемых результатов обучения - сформированности индикаторов достижения компетенций и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

### 2. Перечень компетенций, формируемых при изучении дисциплины

Способен проводить обследование организаций, выявлять информационные потребности пользователей, формировать требования к информационным системам (ПК-6).

### 3. Банк оценочных средств

Для оценки сформированности индикаторов достижения компетенций и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины «Информационные системы управления взаимоотношением с клиентами» используются следующие оценочные средства:

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции		Критерии оценивания	Наименование контролируемых разделов и тем	Наименование оценочного средства текущего контроля
ПК-6. Способен проводить обследование организаций, выявлять информационные потребности пользователей, формировать требования к информационным системам	ПК-6.1	Понимает методы и приемы предпроектного обследования организации, реверс-инжиниринга ее бизнес-процессов, виды требований к информационной системе	Полнота знаний контролируемого материала - Логичность, обоснованность, четкость ответа на вопросы	Тема «Документирование управленческой деятельности»	Контрольная работа
	ПК-6.2	Разрабатывает концепцию информационной системы, адаптирует бизнес-процессы организации к возможностям информационной системы			
	ПК-6.3	Выбирает и применяет (анкетирование, интервьюирование и другие) средства коммуникации с пользователями, приемы проведения реверс-инжиниринга и документирования бизнес-процессов			

**Контрольная работа**  
**для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине**  
**«Информационные системы управления взаимоотношением с клиентами»**  
**тема «Документирование управленческой деятельности».**

Текущий контроль в форме контрольной работы предназначен определения уровня оценки сформированности индикаторов достижения компетенций и опыта деятельности в процессе изучения дисциплины обучающимися очной формы обучения. Результаты текущего контроля в форме контрольной работы оцениваются посредством интегральной шкалы

Критерии оценивания	Шкала оценивания			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	показатели			
Правильность решения контрольных задач	неправильное применение методики, неверные расчеты	существенные замечания по расчетам	правильное применение методик с незначительными замечаниями по расчетам	правильное применение методик, отсутствие замечаний по расчетам

**Задания для контрольной работы  
по теме «Документирование управленческой деятельности»**

**Задача 1**

Содержание хозяйственной операции: по договору «Охрана офиса» ООО «Юникс» оказывает услуги нашей организации – охрана офиса. Стоимость услуг на март текущего года составила 1200 рублей.

**Задача 2**

Содержание хозяйственной операции: Создайте прайс-лист по стройматериалам на 1 апреля. Название прайс-листа «Стройматериалы». Предприятие реализует ООО ТД «Крокус» 1 апреля по прайс-листу «Стройматериалы»:

- Гвозди 30 мм – 150 кг.
- Краска сухая - 580 кг.
- Эмаль белая – 1500 кг.

15 апреля наше предприятие продает ООО «Мечта» следующие стройматериалы:

- Обои виниловые – 805 шт. по цене 131 руб. за шт.
- Олифа – 90 кг по цене 129 руб.
- Обои флизелиновые – 150 шт. по цене 152 руб.

Оплата от покупателей (ТД «Крокус» и ООО «Мечта») поступила 15 марта.

**Задача 3**

Содержание хозяйственной операции: 14 апреля текущего года от фирмы «Бриг» по договору №1 поступили следующие товары (счет – фактура № 67 от 14 апреля):

- Утюг – 20 шт. по 260 руб.
- Кофемолка – 10 шт. по 32 руб.
- Чайник – 60 штук по 469 руб.

Товар оприходован на склад товаров.

14 апреля произведена оплата по накладной.

14 апреля фирма «Бриг» выполнила доставку товаров. Стоимость услуг по доставке 1888 рублей, в том числе НДС. Акт №11 от 14 апреля, счет - фактура №69 от 14 апреля. Оплата за доставку произведена по акту 14 апреля.

25 апреля выяснилось, что кофемолки оприходованы по цене 32 рубля вместо 320 рублей.

**Задача 4**

Содержание хозяйственной операции: 25 марта с центрального склада передано в производство:

- Краска сухая 50 кг.
- Гвозди 50 мм 520 кг.

**Задача 5.**

Создайте таблицу с данными на листе и постройте частотную гистограмму

	А	В
1	Страна	Продолжительность жизни
2	Россия	70,21
3	Азербайджан	73,95
4	Армения	74,2
5	Беларусь	71,6
6	Казахстан	69,55
7	Киргизия	70,1
8	Республика	71,1
9	Таджикистан	72,25
10	Узбекистан	72,85

**Методические материалы, определяющие процедуру оценивания**

Процедура оценивания сформированности индикаторов достижения компетенций и опыта деятельности в процессе изучения дисциплины при проведении текущего контроля успеваемости в форме контрольной работы определяется следующими методическими указаниями:

- контрольная работа проводится после изучения соответствующей темы дисциплины
- при подготовке к контрольной работе обучающимся рекомендуется использовать лекционный и практический материал по дисциплине, литературные источники и электронные ресурсы
- обучающемуся выдается вариант письменного задания, работа выполняется в течение ограниченного времени (не более 2 академических часов)
- по результатам проверки контрольной работы преподавателем выставляется оценка согласно установленной шкалы оценивания

**ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**Информационные системы управления взаимоотношением с клиентами**

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	Д116 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, комплект мультимедийно-го оборудования с экраном, 10 персональных компьютеров, принтер. Список ПО: Windows, Microsoft Office, Kaspersky Antivirus, Directum, Project Expert 7.Версия Tutorial Сетевая, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Кор-порация Плюс. Версия 4», KonSi SWOT – Analysis, KonSi Anketter, KonSi Сегментирование и рынки, 1С Пред-приятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение
Учебная аудитория для занятий семинарского типа	Д116 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, комплект мультимедийно-го оборудования с экраном, 10 персональных компьютеров, принтер. Список ПО: Windows, Microsoft Office, Kaspersky Antivirus, Directum, Project Expert 7.Версия Tutorial Сетевая, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Кор-порация Плюс. Версия 4», KonSi SWOT – Analysis, KonSi Anketter, KonSi Сегментирование и рынки, 1С Пред-приятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение
Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций.	Д116 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, комплект мультимедийно-го оборудования с экраном, 10 персональных компьютеров, принтер. Список ПО: Windows, Microsoft Office, Kaspersky Antivirus, Directum, Project Expert 7.Версия Tutorial Сетевая, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Кор-порация Плюс. Версия 4», KonSi SWOT – Analysis, KonSi Anketter, KonSi Сегментирование и рынки, 1С Пред-приятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение
Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации.	Д116 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, комплект мультимедийно-го оборудования с экраном, 10 персональных компьютеров, принтер. Список ПО: Windows, Microsoft Office, Kaspersky Antivirus, Directum, Project Expert 7.Версия Tutorial Сетевая, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Кор-порация Плюс. Версия 4», KonSi SWOT – Analysis, KonSi Anketter, KonSi Сегментирование и рынки, 1С Пред-приятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение
Помещение для самостоятельной работы	Б202 с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации). Компьютер администратора, 11 персональных компьютеров, 3 принтера, видеоувеличитель. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirusи свободно распространяемое программное обеспечение

## Перечень

периодических изданий, рекомендуемых по дисциплине

**Информационные системы управления взаимоотношением с клиентами**

Наименование	Наличие доступа
Информационные технологии в проектировании и производстве [Электронный ресурс]: журн. / ФГУП «НТЦ оборонного комплекса «Компас» (Москва)	Режим доступа: <a href="https://elibrary.ru/query_results.asp">https://elibrary.ru/query_results.asp</a>
Информационное общество [Электронный ресурс]: журн. / Автономная некоммерческая организация Институт развития информационного общества	Режим доступа: <a href="http://elibrary.ru/defaultx.asp">http://elibrary.ru/defaultx.asp</a>
Вычислительные технологии [Электронный ресурс]: журн. / Институт вычислительных технологий СО РАН (Новосибирск)	Режим доступа: <a href="https://elibrary.ru/query_results.asp">https://elibrary.ru/query_results.asp</a>
Вычислительные методы и программирование [Электронный ресурс]: журн. / Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова (Москва)	Режим доступа: <a href="https://elibrary.ru/query_results.asp">https://elibrary.ru/query_results.asp</a>
Модели, системы, сети в экономике, технике, природе и обществе [Электронный ресурс]: журн./ Пензенский государственный университет (Пенза)	Режим доступа: <a href="https://elibrary.ru/query_results.asp">https://elibrary.ru/query_results.asp</a>
Научный сервис в сети интернет[Электронный ресурс]: журн./Институт прикладной математики им. М.В. Келдыша РАН (Москва)	Режим доступа: <a href="https://elibrary.ru/query_results.asp">https://elibrary.ru/query_results.asp</a>
Вестник южно-уральского государственного университета. серия: компьютерные технологии, управление, радиоэлектроника [Электронный ресурс]: журн./ Южно-Уральский государственный университет (национальный исследовательский университет) (Челябинск)	Режим доступа: <a href="https://elibrary.ru/query_results.asp?pagenum=10">https://elibrary.ru/query_results.asp?pagenum=10</a>
Вестник удмуртского университета. математика. механика. компьютерные науки [Электронный ресурс]: журн./ Удмуртский государственный университет (Ижевск)	Режим доступа: <a href="https://elibrary.ru/query_results.asp">https://elibrary.ru/query_results.asp</a>
Моделирование и анализ данных [Электронный ресурс]:журн. /ФГБОУ ВО «Московский государственный психолого-педагогический университет»	Режим доступа: <a href="http://elibrary.ru/defaultx.asp">http://elibrary.ru/defaultx.asp</a>