

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Исаев Игорь Магомедович

Должность: Проректор по учебной и научной работе

Дата подписания: 31.08.2023 16:49:28

Уникальный идентификатор:

d7a26b9e8ca85e98ec3de2eb454b4659d061f249

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

«Национальный исследовательский технологический университет «МИСИС»

## Рабочая программа дисциплины (модуля)

# Управление человеческими ресурсами (HR), взаимоотношения с клиентами (CRM) и поставщиками (SRM)

Закреплена за подразделением

Кафедра бизнес-информатики и систем управления производством

Направление подготовки

38.03.05 БИЗНЕС-ИНФОРМАТИКА

Профиль

Квалификация

**Бакалавр**

Форма обучения

**очная**

Общая трудоемкость

**3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану

108

Формы контроля в семестрах:

в том числе:

зачет 7

аудиторные занятия

34

самостоятельная работа

74

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
	Неделя			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	17	17	17	17
Практические	17	17	17	17
Итого ауд.	34	34	34	34
Контактная работа	34	34	34	34
Сам. работа	74	74	74	74
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

*кэн, доцент, Корнеев Дмитрий Геннадьевич; ст.преп., Шатрова Анастасия Петровна*

Рабочая программа

**Управление человеческими ресурсами (HR), взаимоотношения с клиентами (CRM) и поставщиками (SRM)**

Разработана в соответствии с ОС ВО:

Самостоятельно устанавливаемый образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский технологический университет «МИСиС» по направлению подготовки 38.03.05 БИЗНЕС-ИНФОРМАТИКА (приказ от 02.04.2021 г. № 119 о.в.)

Составлена на основании учебного плана:

38.03.05 БИЗНЕС-ИНФОРМАТИКА, 38.03.05-ББИ-23.plx , утвержденного Ученым советом НИТУ МИСИС в составе соответствующей ОПОП ВО 22.06.2023, протокол № 5-23

Утверждена в составе ОПОП ВО:

38.03.05 БИЗНЕС-ИНФОРМАТИКА, , утвержденной Ученым советом НИТУ МИСИС 22.06.2023, протокол № 5-23

Рабочая программа одобрена на заседании

**Кафедра бизнес-информатики и систем управления производством**

Протокол от 23.06.2020 г., №22

Руководитель подразделения д.т.н., доцент, Пятецкий Валерий Ефимович

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ

1.1	Цель – подготовить выпускников, способных применять полученные знания к формулированию, анализу и решению задач, возникающих на проектах внедрения информационных систем управления человеческими ресурсами, взаимоотношениями с клиентами и поставщиками. Подготовить выпускников, способных разрабатывать конкретные рекомендации направленные на повышение эффективности управления проектами с позиций процессно-ролевого подхода к управлению и всестороннего анализа внутренней ситуации и внешних взаимодействий информационной системы.
-----	---

### 2. МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Блок ОП:		Б1.В.ДВ.02
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>	
2.1.1	Корпоративные системы электронного документооборота (СЭД) и управление контентом (ЕСМ)	
2.1.2	Логистические системы и управление цепочками поставок (SCM)	
2.1.3	Проектирование, управление разработкой и внедрением информационных систем	
2.1.4	Системы управления эффективностью, качеством и стратегией развития бизнеса на предприятии	
2.1.5	Архитектура прикладных информационных систем управления предприятием	
2.1.6	Системы управления производством (SAP, 1С, Галактика)	
2.1.7	Операционные системы и среды	
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>	
2.2.1	Информационная бизнес-аналитика предметной области проектирования систем	
2.2.2	Информационные системы управления финансами, бюджетированием и ФХД предприятия	
2.2.3	Корпоративные интегрированные информационные системы управления предприятием	
2.2.4	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	
2.2.5	Разработка проектной документации для роботизированных решений	
2.2.6	Системы имитационного моделирования бизнес-процессов	
2.2.7	Управление рисками и инновациями	

### 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ФОРМИРУЕМЫМИ КОМПЕТЕНЦИЯМИ

<b>ПК-3: Способен применять информационные системы и информационно-коммуникативные технологии для управления бизнесом и организовывать работы по управлению ИТ-проектами</b>	
<b>Знать:</b>	
ПК-3-32 функционал модулей, входящих в состав CRM-, SRM-, HR-решений;	
ПК-3-33 критерии выбора CRM-, SRM-, HR-решений для малого, среднего и крупного бизнеса;	
ПК-3-34 особенности внедрения CRM-, SRM- и HR- решений, с учетом интеграции с модулями КИС;	
ПК-3-31 основы методологии CRM, HR, SRM;	
<b>ОПК-2: Способен проводить исследование и анализ рынка информационных систем и информационно-коммуникационных технологий, выбирать рациональные решения для управления бизнесом</b>	
<b>Знать:</b>	
ОПК-2-31 предметную область планирования закупок, управления человеческими ресурсами, управления маркетингом, продажами, лояльностью и сервисным обслуживанием выпускаемых изделий;	
<b>ПК-3: Способен применять информационные системы и информационно-коммуникативные технологии для управления бизнесом и организовывать работы по управлению ИТ-проектами</b>	
<b>Уметь:</b>	
ПК-3-У2 проводить выбор оптимального CRM-, HR- и SRM- решения для компании-заказчика с учетом специфики ее бизнес-деятельности;	
ПК-3-У1 выполнять анализ предметной области для решения задач внедрения CRM-, HR- и SRM- решений;	
<b>ОПК-2: Способен проводить исследование и анализ рынка информационных систем и информационно-коммуникационных технологий, выбирать рациональные решения для управления бизнесом</b>	
<b>Уметь:</b>	
ОПК-2-У1 разрабатывать бизнес-процессы планирования закупок, управления человеческими ресурсами, управления маркетингом, продажами, лояльностью и сервисным обслуживанием выпускаемых изделий;	

<b>ПК-3: Способен применять информационные системы и информационно-коммуникативные технологии для управления бизнесом и организовывать работы по управлению ИТ-проектами</b>
<b>Владеть:</b>
ПК-3-В2 навыками практических работ в CRM-, HR- и SRM- решениях;
ПК-3-В3 навыками практических работ по решению задач реализации проектов внедрения CRM-, HR- и SRM- решений;
<b>ОПК-2: Способен проводить исследование и анализ рынка информационных систем и информационно-коммуникационных технологий, выбирать рациональные решения для управления бизнесом</b>
<b>Владеть:</b>
ОПК-2-В1 основами методологии процессного и системного подходов;
<b>ПК-3: Способен применять информационные системы и информационно-коммуникативные технологии для управления бизнесом и организовывать работы по управлению ИТ-проектами</b>
<b>Владеть:</b>
ПК-3-В1 навыками использования аналитических, вычислительных и экспериментальных методов анализа и моделирования бизнес-процессов управления взаимоотношениями с поставщиками, управления персоналом, управления маркетингом, продажами, лояльностью и сервисным обслуживанием выпускаемых изделий;

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Формируемые индикаторы компетенций	Литература и эл. ресурсы	Примечание	КМ	Выполняемые работы
	<b>Раздел 1. Управление взаимоотношениями с клиентами</b>							
1.1	Методологии управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) /Лек/	7	2	ПК-3-31 ОПК-2-31	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3			
1.2	Обзор рынка CRM-решений /Пр/	7	2	ПК-3-У1 ПК-3-У2 ПК-3-В1 ПК-3-В3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3			P2
1.3	Автоматизация управления взаимоотношениями с клиентами. Особенности внедрения CRM-системы /Лек/	7	4	ПК-3-31 ПК-3-32 ПК-3-33 ПК-3-34 ОПК-2-31	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3			
1.4	Основы работы в CRM-системе /Пр/	7	3	ПК-3-У1 ПК-3-У2 ПК-3-В1 ПК-3-В2 ПК-3-В3 ОПК-2-У1 ОПК-2-В1	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3			
1.5	Работа с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации, выполнение реферата, выполнение итоговой контрольной работы, выполнение отчет по практическим работам, подготовка к тестированию, подготовка к коллоквиуму /Ср/	7	25	ПК-3-31 ПК-3-32 ПК-3-33 ПК-3-34 ПК-3-У1 ПК-3-У2 ПК-3-В1 ПК-3-В2 ПК-3-В3 ОПК-2-31 ОПК-2-У1 ОПК-2-В1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		КМ1,КМ2,КМ3	P1,P2
	<b>Раздел 2. Управление взаимоотношениями с поставщиками</b>							
2.1	Методология управления взаимоотношениями с поставщиками (SRM) /Лек/	7	2	ПК-3-31 ОПК-2-31	Л1.2Л2.2 Л2.4 Э1 Э2 Э3			
2.2	Обзор рынка SRM-решений /Пр/	7	2	ПК-3-У1 ПК-3-У2 ПК-3-В1 ПК-3-В3	Л1.2Л2.2 Л2.4 Э1 Э2 Э3			P2

2.3	Автоматизация управления взаимоотношениями с поставщиками. Особенности внедрения SRM-системы /Лек/	7	3	ПК-3-31 ПК-3-32 ПК-3-33 ПК-3-34 ОПК-2-31	Л1.2Л2.2 Л2.4 Э1 Э2 Э3			
2.4	Основы работы в SRM-системе /Пр/	7	3	ПК-3-У1 ПК-3-У2 ПК-3-В1 ПК-3-В2 ПК-3-В3 ОПК-2-У1 ОПК-2-В1	Л1.2Л2.2 Л2.4 Э1 Э2 Э3			P2
2.5	Работа с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации, выполнение реферата, выполнение итоговой контрольной работы, выполнение отчет по практическим работам, подготовка к тестированию, подготовка к коллоквиуму /Ср/	7	24	ПК-3-31 ПК-3-32 ПК-3-33 ПК-3-34 ПК-3-У1 ПК-3-У2 ПК-3-В1 ПК-3-В2 ПК-3-В3 ОПК-2-31 ОПК-2-У1 ОПК-2-В1	Л1.2Л2.2 Л2.4 Э1 Э2 Э3		КМ1,КМ2,КМ3	P2,P1
<b>Раздел 3. Управление человеческими ресурсами</b>								
3.1	Методология управления человеческими ресурсами (HRM) /Лек/	7	2	ПК-3-31 ОПК-2-31	Л1.3Л2.3 Э1 Э2 Э3			
3.2	Обзор рынка HR-решений /Пр/	7	2	ПК-3-У1 ПК-3-У2 ПК-3-В1 ПК-3-В3	Л1.3Л2.3 Э1 Э2 Э3			P2
3.3	Автоматизация управления человеческими ресурсами. Особенности внедрения HR-системы /Лек/	7	4	ПК-3-31 ПК-3-32 ПК-3-33 ПК-3-34 ОПК-2-31	Л1.4Л2.3 Э1 Э2 Э3			
3.4	Основы работы в HR-системе /Пр/	7	3	ПК-3-У1 ПК-3-У2 ПК-3-В1 ПК-3-В2 ПК-3-В3 ОПК-2-У1 ОПК-2-В1	Л1.4Л2.3 Э1 Э2 Э3			
3.5	Работа с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации, выполнение реферата, выполнение итоговой контрольной работы, выполнение отчет по практическим работам, подготовка к тестированию, подготовка к коллоквиуму /Ср/	7	25	ПК-3-31 ПК-3-32 ПК-3-33 ПК-3-34 ПК-3-У1 ПК-3-У2 ПК-3-В1 ПК-3-В2 ПК-3-В3 ОПК-2-31 ОПК-2-У1	Л1.3 Л1.4Л2.3 Э1 Э2 Э3		КМ1,КМ2,КМ3	P1,P2
3.6	Тестирование, коллоквиум /Пр/	7	2	ПК-3-31 ПК-3-32 ПК-3-33 ПК-3-34 ОПК-2-31	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3		КМ1,КМ2	

### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

#### 5.1. Контрольные мероприятия (контрольная работа, тест, коллоквиум, экзамен и т.п), вопросы для самостоятельной подготовки

Код КМ	Контрольное мероприятие	Проверяемые индикаторы компетенций	Вопросы для подготовки
--------	-------------------------	------------------------------------	------------------------

КМ1	Коллоквиум	ОПК-2-31;ПК-3-31;ПК-3-32;ПК-3-33;ПК-3-34	<p>Вопросы для подготовки к коллоквиуму:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Какое определение методологии управления взаимоотношениями с клиентами?</li> <li>2 Какая цель управления взаимоотношениями с клиентами?</li> <li>3 Какие задачи управления взаимоотношениями с клиентами?</li> <li>4 Какие основные этапы возникновения концепции управления взаимоотношениями с клиентами?</li> <li>5 Какая современная стратегия управления взаимоотношениями с клиентами?</li> <li>6 Какие основные цели управления продажами?</li> <li>7 Какие основные инструменты управления продажами?</li> <li>8 Какие основные методы управления продажами?</li> <li>9 Какие основные этапы продаж?</li> <li>10 Что такое цепочка продаж?</li> <li>11 Что такое стратегия продаж?</li> <li>12 Что такое воронка продаж?</li> <li>13 Что такое лояльность клиентов?</li> <li>14 Что такое программа лояльности?</li> <li>15 Какие основные виды лояльности клиентов?</li> <li>16 Какие основные типы лояльности клиентов?</li> <li>17 Какие существуют методы управления лояльностью клиентов?</li> <li>18 Какое определение маркетинга?</li> <li>19 Что такое сегментация клиентов?</li> <li>20 Что такое маркетинговый цикл?</li> <li>21 Что такое маркетинговые кампании?</li> <li>22 Какие виды поддержки клиентов?</li> <li>23 Какой принцип организации работы контакт-центра?</li> <li>24 Какой принцип поддержки продаж в контакт-центрах?</li> <li>25 Какая специфика самообслуживания через Интернет?</li> <li>26 Что такое дорожная карта проекта внедрения CRM-системы?</li> <li>27 Что такое проект внедрения CRM-системы?</li> <li>28 Какие этапы проекта внедрения CRM-системы?</li> <li>29 Какие основные цели выбора подхода к внедрению CRM-системы?</li> <li>30 Какие основные компоненты успешного проекта внедрения CRM-системы?</li> <li>31 Какие ключевые факторы успеха проекта внедрения CRM-системы?</li> <li>32 Какие основы подхода к внедрению CRM-системы?</li> <li>33 Какой жизненный цикл разработки и внедрения проекта CRM-системы?</li> <li>34 Какие основные этапы тестирования CRM-системы?</li> <li>35 В чем состоит принцип управления и контроля качества CRM-системы?</li> <li>36 Какие принципы организации обучения в рамках проекта внедрения CRM-системы?</li> <li>37 Какие принципы управления изменениями в рамках проекта внедрения CRM-системы?</li> <li>38 Какие принципы управления рисками в рамках проекта внедрения CRM-системы?</li> <li>39 Какое определение CRM-системы?</li> <li>40 Что такое оперативный CRM?</li> <li>41 Что такое аналитический CRM?</li> <li>42 Что такое коллаборативный CRM?</li> <li>43 Какой состав и функциональное назначение модулей CRM-системы?</li> <li>44 Какие факторы указывают на необходимость внедрения CRM-системы на предприятии?</li> <li>45 Какие первостепенные задачи ставят руководители предприятий при внедрении CRM-системы?</li> <li>46 Какие критерии выбора CRM-системы?</li> <li>47 Какие основные причины неудач при внедрении CRM-решений?</li> <li>48 Какие преимущества внедрения CRM-решений на предприятие?</li> <li>49 Какое современное состояние рынка CRM-решений?</li> <li>50 Какие перспективы развития рынка CRM-решений?</li> <li>51 Какие особенности CRM-решений для малого, среднего и крупного бизнеса?</li> </ol>
-----	------------	--	--

			<p>52 Какие основные игроки рынка CRM-систем?</p> <p>53 Какие особенности внедрения CRM-систем в различных сферах экономической деятельности?</p> <p>54 Какое определение методологии управления человеческими ресурсами?</p> <p>55 Какая цель управления человеческими ресурсами?</p> <p>56 Какие задачи управления человеческими ресурсами?</p> <p>57 Какие основные этапы возникновения концепции управления человеческими ресурсами?</p> <p>58 Какая современная стратегия управления человеческими ресурсами?</p> <p>59 Какие бывают виды организационных структур предприятия?</p> <p>60 Что такое кадровая политики?</p> <p>61 Что такое кадровый мониторинг?</p> <p>62 Какие функции кадрового мониторинга?</p> <p>63 Какая процедура найма персонала?</p> <p>64 Какая процедура увольнения персонала?</p> <p>65 Что такое стимулирование персонала?</p> <p>66 Какие методы стимулирования персонала?</p> <p>67 Что такое планирование карьеры, как метод управления персоналом ?</p> <p>68 Какие бывают формы и системы оплаты труда?</p> <p>69 Какие принципы расчета заработной платы?</p> <p>70 Какая классификация и учет персонала предприятия?</p> <p>71 Какой принцип учета использования рабочего времени?</p> <p>72 Какой принцип вычета из заработной платы?</p> <p>73 Какое распределение расходов на оплату труда и связанных с ней обязательных платежей?</p> <p>74 Что такое дорожная карта проекта внедрения HRM-системы?</p> <p>75 Что такое проект внедрения HRM-системы?</p> <p>76 Какие этапы проекта внедрения HRM-системы?</p> <p>77 Какие основные цели выбора подхода к внедрению HRM-системы?</p> <p>78 Какие основные компоненты успешного проекта внедрения HRM-системы?</p> <p>79 Какие ключевые факторы успеха проекта внедрения HRM-системы?</p> <p>80 Какие основы подхода к внедрению HRM-системы?</p> <p>81 Какой жизненный цикл разработки и внедрения проекта HRM-системы?</p> <p>82 Какие основные этапы тестирования HRM-системы?</p> <p>83 В чем состоит принцип управления и контроля качества HRM-системы?</p> <p>84 Какие принципы организации обучения в рамках проекта внедрения HRM-системы?</p> <p>85 Какие принципы управления изменениями в рамках проекта внедрения HRM-системы?</p> <p>86 Какие принципы управления рисками в рамках проекта внедрения HRM-системы?</p> <p>87 Какое определение HRM-системы?</p> <p>88 Какой состав и функциональное назначение модулей HRM-системы?</p> <p>89 Какие факторы указывают на необходимость внедрения HRM-системы на предприятии?</p> <p>90 Какие первостепенные задачи ставят руководители предприятий при внедрении HRM-системы?</p> <p>91 Какие критерии выбора HRM-системы?</p> <p>92 Какие основные причины неудач при внедрении HRM-решений?</p> <p>93 Какие преимущества внедрения HRM-решений на предприятие?</p> <p>94 Какое современное состояние рынка HRM-решений?</p> <p>95 Какие перспективы развития рынка HRM-решений?</p> <p>96 Какие особенности HRM-решений для малого, среднего и крупного бизнеса?</p> <p>97 Какие основные игроки рынка HRM-систем?</p> <p>98 Какие особенности применения HRM-систем в различных сферах экономической деятельности?</p> <p>99 Какое определение методологии управления взаимоотношениями с поставщиками?</p>
--	--	--	--

			<p>100 Какая цель управления взаимоотношениями с поставщиками?</p> <p>101 Какие задачи управления взаимоотношениями с поставщиками?</p> <p>102 Какие основные этапы возникновения концепции управления взаимоотношениями с поставщиками?</p> <p>103 Какие современные стратегии управления взаимоотношениями с поставщиками?</p> <p>104 Какое определение типология поставщиков: оптовые, дистрибьюторы, производители?</p> <p>105 Какая типология отношений между поставщиком и покупателем: сделка, базовое партнерство, стратегическое партнерство?</p> <p>106 Какая типология взаимоотношений с поставщиками по уровню сложности закупок?</p> <p>107 Какая стратегии взаимоотношений с поставщиками: прогресса; укрепления; ухода?</p> <p>108 Какое понятие сетизации, видов сетевых структур?</p> <p>109 Какая процедура выбора поставщика?</p> <p>110 Что такое тендера?</p> <p>111 Какие этапы проведения тендера?</p> <p>112 Что такое открытый и закрытый тендер?</p> <p>113 Какие критерии отбора поставщиков?</p> <p>114 Какая процедура(алгоритм) выбора поставщика?</p> <p>115 Что такое банковские инструменты обеспечения исполнения контракта: гарантии, аккредитивы?</p> <p>116 Что такое приобретение оборудования на условиях лизинга: понятие и виды лизинга?</p> <p>117 Что такое использование факторинга при организации закупок?</p> <p>118 Какие этапы закупочной деятельности?</p> <p>119 Какие ключевые вопросы при планирования этапов закупки?</p> <p>120 Что такое условия контракта?</p> <p>121 Какие требования к заключению и исполнению контракта?</p> <p>122 Что такое мониторинг исполнения контракта?</p> <p>123 Что такое дорожная карта проекта внедрения SRM-системы?</p> <p>124 Что такое проект внедрения SRM-системы?</p> <p>125 Какие этапы проекта внедрения SRM-системы?</p> <p>126 Какие основные цели выбора подхода к внедрению SRM-системы?</p> <p>127 Какие основные компоненты успешного проекта внедрения SRM-системы?</p> <p>128 Какие ключевые факторы успеха проекта внедрения SRM-системы?</p> <p>129 Какие основы подхода к внедрению SRM-системы?</p> <p>130 Какой жизненный цикл разработки и внедрения проекта SRM-системы?</p> <p>131 Какие основные этапы тестирования SRM-системы?</p> <p>132 В чем состоит принцип управления и контроля качества SRM-системы?</p> <p>133 Какие принципы организации обучения в рамках проекта внедрения SRM-системы?</p> <p>134 Какие принципы управления изменениями в рамках проекта внедрения SRM-системы?</p> <p>135 Какие принципы управления рисками в рамках проекта внедрения SRM-системы?</p> <p>136 Какое определение SRM-системы?</p> <p>137 Какой состав и функциональное назначение модулей SRM-системы?</p> <p>138 Какие факторы указывают на необходимость внедрения SRM-системы на предприятии?</p> <p>139 Какие первостепенные задачи ставят руководители предприятий при внедрении SRM-системы?</p> <p>140 Какие критерии выбора SRM-системы?</p> <p>141 Какие основные причины неудач при внедрении SRM-решений?</p> <p>142 Какие преимущества внедрения SRM-решений на предприятие?</p> <p>143 Какое современное состояние рынка SRM-решений?</p> <p>144 Какие перспективы развития рынка SRM-решений?</p>
--	--	--	--



			145 Какие особенности SRM-решений для малого, среднего и крупного бизнеса? 146 Какие основные игроки рынка SRM-систем? 147 Какие особенности применения SRM-систем в различных сферах экономической деятельности?
--	--	--	---

КМ2	Тестирование	ОПК-2-31;ПК-3-31;ПК-3-32;ПК-3-33;ПК-3-34	<p>Вопросы для подготовки к тестированию:</p> <p>Что означает термин Customer Relationship Management?</p> <p>Назовите основные блоки CRM</p> <p>Основными принципами функционирования CRM-системы на предприятии являются:</p> <p>К какому виду относится регистрация и оперативный доступ к первичной...</p> <p>К какому виду относится отчетность и анализ информации в различных...</p> <p>К какому виду относится уровень организации тесного взаимодействия с...</p> <p>CRM – это</p> <p>Единица предприятия, выполняющая определенную функцию на предприятии – это:</p> <p>Отсутствие контроля качества закупок может привести к следующим издержкам:</p> <p>Этап получения заказа включает в себя:</p> <p>Основные этапы продаж это:</p> <p>Оперативный CRM – это</p> <p>Аналитический CRM - это</p> <p>Коллаборативный CRM – это</p> <p>Что является целью CRM?</p> <p>Какие события по взаимодействию с клиентом необходимо заносить в...</p> <p>Отметьте правильные высказывания:</p> <p>Какие вопросы в финансовой области могут решаться на основе стратегии CRM?</p> <p>Что часто становится причиной негативного отношения менеджера при...</p> <p>Какие преимущества дает завоевание лояльности клиента?</p> <p>Какие факторы позволяют снизить затраты на обслуживание клиентов?</p> <p>Задачей управления человеческими ресурсами являются:</p> <p>Выбор поставщиков происходит по следующим критериям:</p> <p>При рассмотрении возможностей поставщика учитывают</p> <p>В отношениях с поставщиками рекомендуется держаться следующих принципов</p> <p>Тендер – это</p> <p>Основными функциями подсистемы развития персонала являются (при...)</p> <p>С чем связано возникновение управления персоналом как особого вида?</p> <p>Что представляет процесс набора персонала?</p> <p>Что включает в себя система управления персоналом?</p> <p>Оценка эффективности деятельности подразделений управления персоналом - это</p> <p>Какая (ие) задача(и) не относится к основным задачам управления персонала?</p> <p>Планирование человеческих ресурсов - это</p> <p>Этапы процесса планирования потребности в персонале:</p> <p>Отличительные черты компаний, внедривших CRM-системы:</p> <p>CRM-система может включать в себя:</p> <p>Основные группы сотрудников включают:</p> <p>Выделите основные группы методов управления персоналом в организации...</p> <p>Что означает термин Supplier Relationship Management?</p> <p>С целью получения предложения о поставках потребитель рассылает...</p> <p>Задача выбора поставщика решается методом:</p> <p>Цепочка процесса приобретения материалов:</p> <p>Что означает термин Human Resources Management?</p> <p>Что является толчком для внедрения системы CRM?</p> <p>Что такое реинжиниринг?</p> <p>Компания в условиях экономического подъема должна:</p> <p>Компания в условиях экономического спада должна:</p> <p>Что следует понимать под категорией «персонал»?</p> <p>Отдел организации труда и заработной платы:</p>
-----	--------------	--	---

КМЗ	Реферат	ОПК-2-31;ПК-3-31;ПК-3-32;ПК-3-33;ПК-3-34	
<b>5.2. Перечень работ, выполняемых по дисциплине (Курсовая работа, Курсовой проект, РГР, Реферат, ЛР, ПР и т.п.)</b>			
Код работы	Название работы	Проверяемые индикаторы компетенций	Содержание работы
P1	Итоговая контрольная работа	ОПК-2-У1;ОПК-2-В1;ПК-3-У1;ПК-3-У2;ПК-3-В1;ПК-3-В2;ПК-3-В3	<p>Итоговая контрольная работа (далее ИКР) - этот вид письменной работы, которой выполняется индивидуально студентами в соответствии с темой Выпускной квалификационной работы (далее ВКР). Порядок выполнения Итоговой контрольной работы. ИКР излагается логически последовательно, грамотно и разборчиво. Она обязательно должна иметь титульный лист. Он содержит название высшего учебного заведения, название темы, фамилию, инициалы, учёное звание и степень научного руководителя, фамилию, инициалы автора, номер группы. На следующем листе приводится содержание ИКР. Оно включает в себя: введение, основную часть, заключение, список литературы. Введение должно быть кратким, не более 1 страницы. В нём необходимо отметить актуальность темы, цель и задачи, которые ставятся в работе. Основная часть состоит из практического выполнения пунктов домашнего задания с соответствующим описанием. Изложение содержания всей ИКР должно быть завершено заключением, в котором необходимо дать выводы по написанию работы в целом. Работа должна быть напечатана на одной стороне листа белой бумаги формата А4. Цвет шрифта должен быть черным. При компьютерном наборе рекомендуется кегль 12 (для основного текста) и 14 (для заголовков), полуторный междустрочный интервал, гарнитура шрифта – Times New Roman. Размеры верхнего и нижнего полей – 20 мм, левого поля – 30 мм, правого – 15 мм. Абзацный отступ равен 1,15 см. Основной текст должен быть выровнен по ширине. Нумерация страниц производится сквозным способом по всему тексту отчета, начиная с титульного листа, но цифры печатаются только со второго листа (в центре нижней части листа, без точки). На второй странице отчета размещается Оглавление (автособираемое), в котором указываются названия и номера начальных страниц всех структурных частей отчета (за исключением титульного листа). Нумерация рисунков, таблиц, формул – сквозная. Подписи рисунков внизу, по центру (Рисунок 1 – Оформление). Подписи таблиц сверху, слева (без отступа в первой строке). До и после подзаголовка, рисунка, таблицы пропускается строка. В основном тексте не допускаются интервалы между абзацами. Между разделами необходимо применять разрыв страницы. Список источников оформляется согласно ГОСТ 7.1-2003</p> <p>Содержание Итоговой контрольной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ структуры предприятия «Название предприятия»; Первоначальным аспектом итоговой контрольной работы будет являться рассмотрение исследуемого предприятия ВКР в целом и определение отделов(подразделений) предприятия участвующих в управление человеческими ресурсами, взаимоотношениями с клиентами и поставщиками.       <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Построить организационную структуру предприятия</li> <li>b) Указать отделы(подразделения) участвующие в управление</li> </ol> </li> <li>2. Анализ процессов Управление взаимоотношениями с клиентами на «Название предприятия»;       <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Провести анализ текущего состояния процессов Управление взаимоотношениями с клиентами на предприятии;</li> <li>b) Определить узкие места процессов;</li> <li>c) Определить критерии выбора решений для совершенствования процессов;</li> <li>d) Исходя из критериев предложить решение для совершенствования процессов и дать его функциональное описание;</li> <li>e) Реализовать решение на примере одного из процессов управления взаимоотношениями с клиентами, смоделировав в среде Business Studio (нотации EPC) и дать его описание.</li> </ol> </li> </ol>

			<p>Варианты бизнес-процессов «Управление взаимоотношениями с клиентами»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Бизнес-процессы поддержки и обслуживания клиентов;</li> <li>• Бизнес-процессы продаж продуктов(услуг);</li> <li>• Бизнес-процессы маркетинга.</li> </ul> <p>Определить Результат бизнес-процесса «Управление взаимоотношениями с клиентами», Владельца бизнес-процесса, Исполнителей бизнес-процесса и Входы бизнес-процесса.</p> <p>3. Анализ процессов Управление человеческими ресурсами на «Название предприятия»;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Провести анализ текущего состояния процессов Управление человеческими ресурсами на предприятии;</li> <li>b) Определить узкие места процессов;</li> <li>c) Определить критерии выбора решений для совершенствования процессов;</li> <li>d) Исходя из критериев предложить решение для совершенствования процессов и дать его функциональное описание;</li> <li>e) Реализовать решение на примере одного из процессов управления человеческими ресурсами, смоделировав в среде Business Studio (нотации EPC) и дать его описание.</li> </ol> <p>Варианты бизнес-процессов модуля «Управление человеческими ресурсами»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Бизнес-процессы кадрового мониторинга;</li> <li>• Бизнес-процессы стимулирования персонала и управления карьерным ростом;</li> <li>• Бизнес-процессы расчета заработной платы.</li> </ul> <p>Определить Результат бизнес-процесса «Управление человеческими ресурсами», Владельца бизнес-процесса, Исполнителей бизнес-процесса и Входы бизнес-процесса.</p> <p>4. Анализ процессов Управление взаимоотношениями с поставщиками на «Название предприятия»;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Провести анализ текущего состояния процессов Управление взаимоотношениями с поставщиками на предприятии;</li> <li>b) Определить узкие места процессов;</li> <li>c) Определить критерии выбора решений для совершенствования процессов;</li> <li>d) Исходя из критериев предложить решение для совершенствования процессов и дать его функциональное описание;</li> <li>e) Реализовать решение на примере одного из процессов управления взаимоотношениями с поставщиками, смоделировав в среде Business Studio (нотации EPC) и дать его описание.</li> </ol> <p>Варианты бизнес-процессов «Управление взаимоотношениями с поставщиками»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Бизнес-процессы выбора поставщиков;</li> <li>• Бизнес-процессы управления закупками.</li> </ul> <p>Определить Результат бизнес-процесса «Управление взаимоотношениями с поставщиками», Владельца бизнес-процесса, Исполнителей бизнес-процесса и Входы бизнес-процесса.</p>
P2	Отчет по практическим работам	ОПК-2-У1;ОПК-2-В1;ПК-3-У1;ПК-3-У2;ПК-3-В1;ПК-3-В2;ПК-3-В3	<p>Отчет по практическим работам - этот вид письменной работы, которой выполняется индивидуально студентами по практикуму на тему "Основы работы в CRM-, HRM-, SRM- решениях". Отчет представляет собой описание результатов практикума со скриншотами и сделанных студентом выводов.</p> <p>Требование к структуре отчета:</p> <p>Титульный лист;</p> <p>Оглавление</p> <p>Обзор рынка CRM-решений</p> <p>Основы работы в CRM-системе</p> <p>Обзор рынка SRM-решений</p> <p>Основы работы в SRM-системе</p> <p>Обзор рынка HR-решений</p> <p>Основы работы в HR-системе</p> <p>Приложения</p>

**5.3. Оценочные материалы, используемые для экзамена (описание билетов, тестов и т.п.)**

Экзамен не предусмотрен

**5.4. Методика оценки освоения дисциплины (модуля, практики. НИР)**

Для получения Зачета необходимо сдать: реферат, коллоквиум, тестирование, отчет по практикуму, итоговую контрольную работу.

Основные критерии оценки работ:

- соблюдение всех требований к работам,
- соблюдение графика сдачи работ,
- качество выполнения работ.

**6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ****6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Библиотека	Издательство, год
Л1.1	Мхитарян С. В., Маркова М. В.	Системы управления взаимоотношениями с клиентами: практикум	Электронная библиотека	Москва: Евразийский открытый институт, 2011
Л1.2	Журавлев В. А., Саевец А. Н.	Управление закупками и снабжением на предприятии: конспект лекций: курс лекций	Электронная библиотека	Минск: ТетраСистемс, 2012
Л1.3	Прытков Р. М.	Управление человеческими ресурсами: учебное пособие	Электронная библиотека	Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2015
Л1.4		Управление человеческими ресурсами организации: теория, процессы, технологии: монография	Электронная библиотека	Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2013

**6.1.2. Дополнительная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Библиотека	Издательство, год
Л2.1	Черкашин П. А.	Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM): готовы ли Вы к войне за клиента?: практическое пособие	Электронная библиотека	Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ)  Бином. Лаборатория знаний, 2007
Л2.2	Левкин Г. Г.	Основы логистики: учебное пособие	Электронная библиотека	Москва: Инфра-Инженерия, 2014
Л2.3	Халиулина В. В.	Управление человеческими ресурсами: учебное пособие	Электронная библиотека	Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2013
Л2.4	Аникин Б. А., Дыбская В. В., Колобов А. А., др., Аникин Б. А.	Логистика: учебник для студ. вузов спец. - Менеджмент	Библиотека МИСиС	М.: ИНФРА-М, 2008

**6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Э1	Университетская библиотека ONLINE	<a href="https://biblioclub.ru/">https://biblioclub.ru/</a>
Э2	Платформа LMS Canvas	<a href="https://lms.misis.ru/">https://lms.misis.ru/</a>
Э3	Электронная библиотека МИСиС	<a href="http://elibrary.misis.ru">http://elibrary.misis.ru</a>

**6.3 Перечень программного обеспечения**

П.1	1с-Рарус
-----	----------

**6.4. Перечень информационных справочных систем и профессиональных баз данных****7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

Ауд.	Назначение	Оснащение
Б-434	Компьютерный класс	персональные компьютеры - 80 шт., пакет лицензионных программ MS Office, проектор, комплект учебной мебели

Б-434	Компьютерный класс	персональные компьютеры - 80 шт., пакет лицензионных программ MS Office, проектор, комплект учебной мебели
-------	--------------------	--

### **8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Все лекционные материалы и методические рекомендации к работам размещаются в начале семестра в LMS Canvas. Дополнительно рекомендуется ознакомиться с рекомендованной литературой в Электронной библиотеке НИТУ "МИСиС".