

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Исаев Игорь Магомедович

Должность: Проректор по безопасности и общим вопросам

Дата подписания: 28.04.2023 12:30:07

Уникальный программный ключ:

d7a26b9e8ca85e98ac3de2ab454b4659d961f749

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

09.03.03 ПРИКЛАДНАЯ ИНФОРМАТИКА

Профиль

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану

108

Формы контроля в семестрах:

в том числе:

зачет с оценкой 7

аудиторные занятия

34

курсовая работа 7

самостоятельная работа

74

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
	18			
Неделя	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 09.03.03 ПРИКЛАДНАЯ ИНФОРМАТИКА (приказ от 02.04.2021 г. № 119 о.в.)

Составлена на основании учебного плана:

09.03.03 ПРИКЛАДНАЯ ИНФОРМАТИКА, 09.03.03-БПИ-22.plx , утвержденного Ученым советом ФГАОУ ВО НИТУ "МИСиС" в составе соответствующей ОПОП ВО 22.09.2022, протокол № 8-22

Утверждена в составе ОПОП ВО:

09.03.03 ПРИКЛАДНАЯ ИНФОРМАТИКА, , утвержденной Ученым советом ФГАОУ ВО НИТУ "МИСиС" 22.09.2022, протокол № 8-22

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.19
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>	
2.1.1	3D-визуализация	
2.1.2	CMF-Дизайн	
2.1.3	Архитектура Big Data систем	
2.1.4	Веб-разработка на Python	
2.1.5	Геометрическое моделирование и научная визуализация	
2.1.6	ДНК бренда	
2.1.7	Инженерное 3D-моделирование, ч.2	
2.1.8	Информационное обеспечение дизайн-проектирования	
2.1.9	Корпоративные системы электронного документооборота (СЭД) и управление контентом (ЕСМ)	
2.1.10	Логистические системы и управление цепочками поставок (SCM)	
2.1.11	Макетирование	
2.1.12	Организация инновационного строительного производства	
2.1.13	Основы Unity и Unreal Engine	
2.1.14	Основы виртуализации	
2.1.15	Основы устойчивого дизайна	
2.1.16	Основы цифрового проектирования строительства	
2.1.17	Практика управления бизнес-процессами предприятия	
2.1.18	Практикум по разработке мобильных и Web приложений	
2.1.19	Проектирование визуальных коммуникаций	
2.1.20	Системы управления эффективностью, качеством и стратегией развития бизнеса на предприятии	
2.1.21	Территориальное планирование	
2.1.22	Цветоведение и колористика	
2.1.23	Шрифты и визуальные коммуникации	
2.1.24	Эргономика	
2.1.25	Linux для разработки приложений	
2.1.26	Анализ данных и аналитика в принятии решений	
2.1.27	Архитектура прикладных информационных систем управления предприятием	
2.1.28	Веб-дизайн и разработка веб-приложений	
2.1.29	Инженерное 3D-моделирование, ч.1	
2.1.30	Интеллектуальные подсистемы BIM-технологий	
2.1.31	Композиция	
2.1.32	Концептуальное цифровое 3D-моделирование и визуализация	
2.1.33	Математические методы моделирования физических процессов	
2.1.34	Методология дизайн-мышления	
2.1.35	Основы архитектуры и урбанистики	
2.1.36	Основы мобильной разработки	
2.1.37	Основы проектирования продуктов и сервисов будущего	
2.1.38	Основы теории и методы дизайна	
2.1.39	Программирование на встроенных языках	
2.1.40	Рисунок и живопись	
2.1.41	Системно-архитектурный подход к управлению IT – проектами	
2.1.42	Системы управления производством (SAP, 1С, Галактика)	
2.1.43	Теория и технология дизайн проектирования	

2.1.44	Операционные системы и среды
2.1.45	Сетевые технологии
2.1.46	Технологии программирования
2.1.47	Объектно-ориентированное программирование
2.1.48	Программирование и алгоритмизация
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Инженерное 3D-моделирование, ч.4
2.2.2	Инфографика
2.2.3	Информационные системы управления активами
2.2.4	Коммуникационные системы зданий и сооружений
2.2.5	Компьютерное зрение в мобильных приложениях
2.2.6	Основы VR/AR- проектирования
2.2.7	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
2.2.8	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
2.2.9	Психология творчества
2.2.10	Разработка роботизированных решений
2.2.11	Сетевые модели в инженерных задачах
2.2.12	Системы имитационного моделирования бизнес-процессов

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

**ОПК-2: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и программных средств, в том числе отечественного производства, и использовать их при решении задач профессиональной деятельности**

**Знать:**

ОПК-2-34 особенности внедрения CRM-, SRM- и HR- решений, с учетом интеграции с модулями КИС;

**ПК-2: Способен проектировать, разрабатывать и оптимизировать компоненты объектов своей профессиональной деятельности при помощи современных информационных средств**

**Знать:**

ПК-2-31 предметную область планирования закупок, управления человеческими ресурсами, управления маркетингом, продажами, лояльностью и сервисным обслуживанием выпускаемых изделий;

**ОПК-2: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и программных средств, в том числе отечественного производства, и использовать их при решении задач профессиональной деятельности**

**Знать:**

ОПК-2-33 критерии выбора CRM-, SRM-, HR-решений для малого, среднего и крупного бизнеса;

ОПК-2-31 основы методологии CRM, HR, SRM;

ОПК-2-32 функционал модулей, входящих в состав CRM-, SRM-, HR-решений;

**ПК-2: Способен проектировать, разрабатывать и оптимизировать компоненты объектов своей профессиональной деятельности при помощи современных информационных средств**

**Уметь:**

ПК-2-У1 разрабатывать бизнес-процессы планирования закупок, управления человеческими ресурсами, управления маркетингом, продажами, лояльностью и сервисным обслуживанием выпускаемых изделий;

**ОПК-2: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и программных средств, в том числе отечественного производства, и использовать их при решении задач профессиональной деятельности**

**Уметь:**

ОПК-2-У1 выполнять анализ предметной области для решения задач внедрения CRM-, HR- и SRM- решений;

ОПК-2-У2 проводить выбор оптимального CRM-, HR- и SRM- решения для компании-заказчика с учетом специфики ее бизнес-деятельности;

**ПК-2: Способен проектировать, разрабатывать и оптимизировать компоненты объектов своей профессиональной деятельности при помощи современных информационных средств**

**Владеть:**

ПК-2-В2 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;
ПК-2-В1 основами методологии процессного и системного подходов;
<b>ОПК-2: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и программных средств, в том числе отечественного производства, и использовать их при решении задач профессиональной деятельности</b>
<b>Владеть:</b>
ОПК-2-В2 навыками практических работ по решению задач реализации проектов внедрения CRM-, HR- и SRM- решений;
ОПК-2-В1 навыками практических работ в CRM-, HR- и SRM- решениях;

#### 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	ОПК-2-31 ПК-2-31	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3			
1.2	Обзор рынка CRM-решений /Пр/	7	2	ОПК-2-У1 ОПК-2-У2 ОПК-2-В2 ПК-2-В1 ПК-2-В2	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3			Р3
1.3	Автоматизация управления взаимоотношениями с клиентами. Особенности внедрения CRM-системы /Лек/	7	4	ОПК-2-31 ОПК-2-32 ОПК-2-33 ОПК-2-34 ПК-2-31	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3			
1.4	Основы работы в CRM-системе /Пр/	7	3	ОПК-2-У1 ОПК-2-У2 ОПК-2-В1 ОПК-2-В2 ПК-2-В1 ПК-2-В2	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	ОПК-2-31 ОПК-2-32 ОПК-2-33 ОПК-2-34 ОПК-2-У1 ОПК-2-У2 ОПК-2-В1 ОПК-2-В2 ПК-2-31 ПК-2-У1 ПК-2-В1 ПК-2-В2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		КМ1,КМ2	Р1,Р2,Р3
	<b>Раздел 2. Управление взаимоотношениями с поставщиками</b>							
2.1	Методология управления взаимоотношениями с поставщиками (SRM) /Лек/	7	2	ОПК-2-31 ПК-2-31	Л1.2Л2.2 Л2.4 Э1 Э2 Э3			
2.2	Обзор рынка SRM-решений /Пр/	7	2	ОПК-2-У1 ОПК-2-У2 ОПК-2-В2 ПК-2-В1 ПК-2-В2	Л1.2Л2.2 Л2.4 Э1 Э2 Э3			Р3
2.3	Автоматизация управления взаимоотношениями с поставщиками. Особенности внедрения SRM-системы /Лек/	7	3	ОПК-2-31 ОПК-2-32 ОПК-2-33 ОПК-2-34 ПК-2-31	Л1.2Л2.2 Л2.4 Э1 Э2 Э3			

2.4	Основы работы в SRM-системе /Пр/	7	3	ОПК-2-У1 ОПК-2-У2 ОПК-2-В1 ОПК-2-В2 ПК-2-В1 ПК-2-В2	Л1.2Л2.2 Л2.4 Э1 Э2 Э3			Р3
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	ОПК-2-31 ОПК-2-32 ОПК-2-33 ОПК-2-34 ОПК-2-У1 ОПК-2-У2 ОПК-2-В1 ОПК-2-В2 ПК-2-31 ПК-2-У1 ПК-2-В1 ПК-2-В2	Л1.2Л2.2 Л2.4 Э1 Э2 Э3		КМ1,К М2	Р3,Р2,Р 1
<b>Раздел 3. Управление человеческими ресурсами</b>								
3.1	Методология управления человеческими ресурсами (HRM) /Лек/	7	2	ОПК-2-31 ПК-2-31	Л1.3Л2.3 Э1 Э2 Э3			
3.2	Обзор рынка HR-решений /Пр/	7	2	ОПК-2-У1 ОПК-2-У2 ОПК-2-В2 ПК-2-В1 ПК-2-В2	Л1.3Л2.3 Э1 Э2 Э3			Р3
3.3	Автоматизация управления человеческими ресурсами. Особенности внедрения HR-системы /Лек/	7	4	ОПК-2-31 ОПК-2-32 ОПК-2-33 ОПК-2-34 ПК-2-31	Л1.4Л2.3 Э1 Э2 Э3			
3.4	Основы работы в HR-системе /Пр/	7	3	ОПК-2-У1 ОПК-2-У2 ОПК-2-В1 ОПК-2-В2 ПК-2-В1 ПК-2-В2	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	ОПК-2-31 ОПК-2-32 ОПК-2-33 ОПК-2-34 ОПК-2-У1 ОПК-2-У2 ОПК-2-В1 ОПК-2-В2 ПК-2-31 ПК-2-У1 ПК-2-В1 ПК-2-В2	Л1.3 Л1.4Л2.3 Э1 Э2 Э3		КМ1,К М2	Р1,Р2,Р 3
3.6	Тестирование, коллоквиум /Пр/	7	2	ОПК-2-31 ОПК-2-32 ОПК-2-33 ОПК-2-34 ПК-2-31	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3		КМ1,К М2	

### 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;ОПК-2-32;ОПК-2-33;ОПК-2-34;ПК-2-31	Вопросы для подготовки к коллоквиуму: 1 Какое определение методологии управления взаимоотношениями

			<p>с клиентами?</p> <p>2 Какая цель управления взаимоотношениями с клиентами?</p> <p>3 Какие задачи управления взаимоотношениями с клиентами?</p> <p>4 Какие основные этапы возникновения концепции управления взаимоотношениями с клиентами?</p> <p>5 Какая современная стратегия управления взаимоотношениями с клиентами?</p> <p>6 Какие основные цели управления продажами?</p> <p>7 Какие основные инструменты управления продажами?</p> <p>8 Какие основные методы управления продажами?</p> <p>9 Какие основные этапы продаж?</p> <p>10 Что такое цепочка продаж?</p> <p>11 Что такое стратегия продаж?</p> <p>12 Что такое воронка продаж?</p> <p>13 Что такое лояльность клиентов?</p> <p>14 Что такое программа лояльности?</p> <p>15 Какие основные виды лояльности клиентов?</p> <p>16 Какие основные типы лояльности клиентов?</p> <p>17 Какие существуют методы управления лояльностью клиентов?</p> <p>18 Какое определение маркетинга?</p> <p>19 Что такое сегментация клиентов?</p> <p>20 Что такое маркетинговый цикл?</p> <p>21 Что такое маркетинговые кампании?</p> <p>22 Какие виды поддержки клиентов?</p> <p>23 Какой принцип организации работы контакт-центра?</p> <p>24 Какой принцип поддержки продаж в контакт-центрах?</p> <p>25 Какая специфика самообслуживания через Интернет?</p> <p>26 Что такое дорожная карта проекта внедрения CRM-системы?</p> <p>27 Что такое проект внедрения CRM-системы?</p> <p>28 Какие этапы проекта внедрения CRM-системы?</p> <p>29 Какие основные цели выбора подхода к внедрению CRM-системы?</p> <p>30 Какие основные компоненты успешного проекта внедрения CRM-системы?</p> <p>31 Какие ключевые факторы успеха проекта внедрения CRM-системы?</p> <p>32 Какие основы подхода к внедрению CRM-системы?</p> <p>33 Какой жизненный цикл разработки и внедрения проекта CRM-системы?</p> <p>34 Какие основные этапы тестирования CRM-системы?</p> <p>35 В чем состоит принцип управления и контроля качества CRM-системы?</p> <p>36 Какие принципы организации обучения в рамках проекта внедрения CRM-системы?</p> <p>37 Какие принципы управления изменениями в рамках проекта внедрения CRM-системы?</p> <p>38 Какие принципы управления рисками в рамках проекта внедрения CRM-системы?</p> <p>39 Какое определение CRM-системы?</p> <p>40 Что такое оперативный CRM?</p> <p>41 Что такое аналитический CRM?</p> <p>42 Что такое коллаборативный CRM?</p> <p>43 Какой состав и функциональное назначение модулей CRM-системы?</p> <p>44 Какие факторы указывают на необходимость внедрения CRM-системы на предприятии?</p> <p>45 Какие первостепенные задачи ставят руководители предприятий при внедрении CRM-системы?</p> <p>46 Какие критерии выбора CRM-системы?</p> <p>47 Какие основные причины неудач при внедрении CRM-решений?</p> <p>48 Какие преимущества внедрения CRM-решений на предприятие?</p> <p>49 Какое современное состояние рынка CRM-решений?</p> <p>50 Какие перспективы развития рынка CRM-решений?</p> <p>51 Какие особенности CRM-решений для малого, среднего и крупного бизнеса?</p> <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 сегизации, 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> <p>145 Какие особенности SRM-решений для малого, среднего и крупного бизнеса?</p> <p>146 Какие основные игроки рынка SRM-систем?</p>
--	--	--	--

			147 Какие особенности применения SRM-систем в различных сферах экономической деятельности?
--	--	--	--

КМ2	Тестирование	ОПК-2-31;ОПК-2-32;ОПК-2-33;ОПК-2-34;ПК-2-31	<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>
-----	--------------	---	--

5.2. Перечень работ, выполняемых по дисциплине (Курсовая работа, Курсовой проект, РГР, Реферат, ЛР, ПР и т.п.)			
Код работы	Название работы	Проверяемые индикаторы компетенций	Содержание работы
P1	Реферат	ОПК-2-31;ОПК-2-32;ОПК-2-33;ОПК-2-34;ПК-2-31	<p>Под рефератом понимается краткое изложение в письменном виде результатов исследования по выбранной проблематике. Реферат является работой информационного назначения и не имеет ничего общего с плагиатом и компиляцией.</p> <p>Цель реферата: актуализация материалов в рамках дисциплины по выбранной теме.</p> <p>Задача проекта разработки реферата: исследовать выбранную тему по предложенной структуре курса; актуализировать полученный материал по данной теме; предложить новую структуру раскрытия данной темы.</p> <p>Подготовка реферата предполагает: применение проектного подхода к написанию реферата; выработку навыков поиска и сбора теоретического материала по выбранной проблематике; развитие умения работать с литературными источниками; выработку навыков анализа и обобщения теоретического материала; углубление и систематизацию знаний по выбранной проблематике; творческое применение полученных знаний, умений и навыков для аргументированного изложения, и обобщения теоретического материала, формулирования выводов в рассматриваемой области.</p> <p>Порядок подготовки реферата состоит из следующих шагов: выбор темы реферата; поиск и подбор источников, справочных и других пособий по выбранной теме; изучение выбранных теоретических материалов; систематизация, анализ и обобщение информации, оценка состояния проработанности темы; предложение по модернизации темы и вопросов, входящих в эту тему; оформление реферата.</p> <p>Требования к структуре реферата:</p> <p>Титульный лист;</p> <p>Оглавление;</p> <p>Цель, актуальность темы, задачи;</p> <p>Аннотация;</p> <p>Раскрытие темы;</p> <p>Заключение;</p> <p>Глоссарий основных терминов;</p> <p>Перечень сокращений и условных обозначений;</p> <p>Список источников.</p> <p>Требования к содержанию реферата: Содержание реферата должно соответствовать сформулированной теме; объективно, полно и точно освещать основные фактические сведения и выводы, приведенные в реферируемых научных трудах по выбранной проблематике; отражать знание современного состояния выбранной проблематики; раскрывать собственную позицию по рассматриваемой проблеме; приводимые в реферате обобщенные выводы должны быть аргументированы и обоснованы; перечень выбранных реферируемых научных трудов должен быть достаточным для раскрытия проблематики.</p> <p>Требования к оформлению реферата: 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 отчета 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</p>

		<p>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>Требование к количеству реферируемых источников: Список источников должен состоять из 10 - 15 источников не позднее 2013 года выпуска. Рекомендуемые источники: Книги; Сборники; Нормативные документы по стандартизации; Официальные и законодательные материалы; Словари, справочники; Статья из книги, журнала.</p> <p>Темы рефератов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определение методологии управления взаимоотношениями с клиентами (CRM).</li> <li>2. Управление продажами в рамках методологии управления взаимоотношениями с клиентами (CRM).</li> <li>3. Управление лояльностью в рамках методологии управления взаимоотношениями с клиентами (CRM).</li> <li>4. Управление маркетингом в рамках методологии управления взаимоотношениями с клиентами (CRM).</li> <li>5. Поддержка клиентов в рамках методологии управления взаимоотношениями с клиентами (CRM).</li> <li>6. Дорожная карта проекта внедрения CRM-системы</li> <li>7. Подход к внедрению CRM-системы.</li> <li>8. Ключевые факторы, влияющие на конечный результат проекта внедрения CRM-системы.</li> <li>9. Определение CRM-системы.</li> <li>10. Обзор рынка CRM – систем.</li> <li>11. Определение методологии управления человеческими ресурсами (HR).</li> <li>12. Кадровым мониторингом в рамках методологии управления человеческими ресурсами (HR).</li> <li>13. Управление карьерным ростом и стимулирование персонала в рамках методологии управления человеческими ресурсами (HR).</li> <li>14. Управление заработной платы в рамках методологии управления человеческими ресурсами (HR).</li> <li>15. Дорожная карта проекта внедрения HRM-системы.</li> <li>16. Подход к внедрению HRM-системы.</li> <li>17. Ключевые факторы, влияющие на конечный результат проекта внедрения HRM-системы.</li> <li>18. Определение HRM-системы.</li> <li>19. Обзор рынка HRM – систем.</li> <li>20. Определение методологии управления взаимоотношениями с поставщиками (SRM).</li> <li>21. Типологии взаимоотношений с поставщиками в рамках методологии управления взаимоотношениями с поставщиками (SRM).</li> <li>22. Выбор поставщика в рамках методологии управления взаимоотношениями с поставщиками (SRM).</li> <li>23. Управление закупками в рамках методологии управления взаимоотношениями с поставщиками (SRM).</li> <li>24. Дорожная карта проекта внедрения SRM-системы.</li> <li>25. Подход к внедрению SRM-системы.</li> <li>26. Ключевые факторы, влияющие на конечный результат проекта внедрения SRM-системы.</li> </ol>
--	--	--

P2	Итоговая контрольная работа	ОПК-2-У1;ОПК-2-У2;ОПК-2-В2;ПК-2-У1;ПК-2-В1;ПК-2-В2	<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> <p>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.</p> <p>а) Построить организационную структуру предприятия  б) Указать отделы(подразделения) участвующие в управление</p> <p>2. Анализ процессов Управление взаимоотношениями с клиентами на «Название предприятия»;</p> <p>а) Провести анализ текущего состояния процессов Управление взаимоотношениями с клиентами на предприятии;  б) Определить узкие места процессов;  с) Определить критерии выбора решений для совершенствования процессов;  д) Исходя из критериев предложить решение для совершенствования процессов и дать его функциональное описание;  е) Реализовать решение на примере одного из процессов управления взаимоотношениями с клиентами, смоделировав в среде Business Studio (нотации EPC) и дать его описание.</p> <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> <p>a) Провести анализ текущего состояния процессов Управление человеческими ресурсами на предприятии;</p> <p>b) Определить узкие места процессов;</p> <p>c) Определить критерии выбора решений для совершенствования процессов;</p> <p>d) Исходя из критериев предложить решение для совершенствования процессов и дать его функциональное описание;</p> <p>e) Реализовать решение на примере одного из процессов управления человеческими ресурсами, смоделировав в среде Business Studio (нотации EPC) и дать его описание.</p> <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> <p>a) Провести анализ текущего состояния процессов Управление взаимоотношениями с поставщиками на предприятии;</p> <p>b) Определить узкие места процессов;</p> <p>c) Определить критерии выбора решений для совершенствования процессов;</p> <p>d) Исходя из критериев предложить решение для совершенствования процессов и дать его функциональное описание;</p> <p>e) Реализовать решение на примере одного из процессов управления взаимоотношениями с поставщиками, смоделировав в среде Business Studio (нотации EPC) и дать его описание.</p> <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>
P3	Отчет по практическим работам	ОПК-2-У1;ОПК-2-У2;ОПК-2-В1;ОПК-2-В2;ПК-2-У1;ПК-2-В1;ПК-2-В2	<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>
<b>5.3. Оценочные материалы, используемые для экзамена (описание билетов, тестов и т.п.)</b>			
Экзамен не предусмотрен			
<b>5.4. Методика оценки освоения дисциплины (модуля, практики. НИР)</b>			
<p>Оценка за зачет выставляется как среднее арифметическое полученных оценок за работы.</p> <p>Основные критерии оценки работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдение всех требований к работам,</li> <li>- соблюдение графика сдачи работ,</li> <li>- качество выполнения работ.</li> </ul>			

**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".