

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
системного анализа и управления
проф. Курбатов В.Г.



23.03.2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.07 Управление электронным предприятием

1. Шифр и наименование направления подготовки / специальности:

38.04.05 Бизнес-информатика

2. Профиль подготовки / специализация/магистерская программа:

Информационная бизнес-аналитика

3. Квалификация (степень) выпускника: магистр

4. Форма обучения: заочная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:

Системного анализа и управления

6. Составители программы: Булгакова Ирина Николаевна, д.э.н., доцент

7. Рекомендована: Научно-методическим советом факультета прикладной математики, информатики и механики (протокол № 5 от 22.03.2024)

8. Учебный год: 2024-2025 **Семестр(ы)/Триместр(ы):** 2 курс сессия 3
3 курс сессия 1

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Цель

Цель курса –ознакомление обучающихся с основными задачами и инструментами электронного бизнесанесетевых предприятий и методами работы с ними, получение теоретических знаний и практических навыков в области управления электронным предприятием.

Задачи:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

Знать принципы развития и закономерности функционирования электронного предприятия; роль, функции и задачи менеджера современной электронной предприятия; типы организационных структур электронного предприятия, их основные параметры и принципы их проектирования; основные виды и процедуры внутриорганизационного контроля электронного предприятия;

Уметь учитывать конкретные условия выполняемых задач и разрабатывать инновационные решения при управлении проектами и процессами в сфере информационно-коммуникационных технологий; ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией функций электронного предприятия; анализировать внешнюю и внутреннюю среду электронного предприятия, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию; анализировать коммуникационные процессы электронного предприятия и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;

Владеть методами реализации основных управленческих функций в электронном предприятии; современным инструментарием управления человеческими ресурсами в электронном предприятии.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина «Управление электронным предприятием» относится к дисциплинам вариативной части учебного плана (Б1.В.07).

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников)

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ПК-6	Способен управлять электронным предприятием и подразделениями электронного бизнеса	ПК-6.1	Планирует процессы управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры электронного предприятия и организует их исполнение	<i>Знать</i> : Основные цели и задачи создания электронных предприятий и компонент электронного бизнесанесетевых предприятий; системы автоматизации управления ресурсами предприятия в управлении электронными предприятиями. <i>Уметь</i> : формировать концепции предприятия. <i>Владеть (иметь навык(и))</i> : внедрения программных средств и платформы инфраструктуры информационных технологий организаций, современные системы управления базами данных.
		ПК-6.2	Владеет навыками управления электронным предприятием и подразделениями электронного бизнеса	<i>Знать</i> : современные системы автоматизации деятельности предприятия; основные цели и задачи создания электронных предприятий и компонент электронного бизнеса несетевых предприятий; <i>Уметь</i> : решать вопросы, связанные с

				построением эффективной инфраструктуры электронного предприятия; <i>Владеть (иметь на-вык(и))</i> : методиками оценки эффективности функционирования электронного предприятия;
--	--	--	--	---

12. Структура и содержание учебной дисциплины

Объем дисциплины в зачетных единицах/часах в соответствии с учебным планом — 4/72.

Форма промежуточной аттестации *зачет*

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость (часы)		
	Всего	По семестрам	
		2 курс, сессия 3	3 курс, сессия 1
Аудиторные занятия	14	6	8
в том числе:			
лекции	8	4	4
практические			
лабораторные	6	2	4
Самостоятельная работа	54	30	24
Форма промежуточной аттестации <i>зачет</i>	4		4
Итого:	72	36	36

13.1 1 Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК
1. Лекции			
1.1	Создание и функционирование электронного предприятия. Виды цифровых предприятий	Основные цели и задачи создания электронных предприятий и компонент электронного бизнеса несетевых предприятий. Тенденции и динамика роста и развития предпринимательства в среде Интернет. Проблемы и направления исследований в области поиска новых методов управления электронными предприятиями и расширения сферы их деятельности. Формирование концепции предприятия. Основные процессы электронных предприятий. Анализ и моделирование бизнес-процессов сетевого предприятия. Анализ возможности реализации бизнес-процессов в электронной среде.	Б1.В.07 Управление электронным предприятием
1.2	Управление электронным предприятием	Планирование предпринимательской деятельности. Управление финансами предприятия. Особенности финансового менеджмента в электронных предприятиях. Основные подходы к оценке стоимости электронных предприятий. Управление маркетинговой деятельностью электронного предпри-	Б1.В.07 Управление электронным предприятием

		<p>ятия. Особенности Интернет-маркетинга. Бизнес-планирование в Интернет-компаниях. Основные компоненты управления электронным предприятием. Производство. Снабжение и сбыт. Управление запасами. Техобслуживание оборудования. Послепродажное обслуживание произведенной продукции. Кадры. Научные исследования и конструкторские разработки. Финансы. Маркетинг-менеджмент в системе управления электронным предприятием. Маркетинговые и рекламные стратегии на глобальном электронном рынке. Методы формирования потребительской аудитории. Важность измерения потребительской аудитории на глобальном рынке. Анализ поставщиков и партнеров. Используемые оценки потребительской аудитории. Жизненный цикл потребителя. Методы сбора статистических данных о потребительской аудитории. Методы и инструментальные средства измерения потребительской аудитории. Сегментация потребительской аудитории.</p>	
1.3	<p>Моделирование деятельности электронного предприятия и его автоматизация</p>	<p>Цели и задачи моделирования деятельности предприятия. Управленческие задачи, решаемые с использованием моделирования. Технологии компьютерного моделирования. Имитационное моделирование. Моделирование системной динамики. Комплексное моделирование деятельности предприятия. Ситуационное управление электронным предприятием на основе технологий компьютерного моделирования. Системы автоматизации управления ресурсами предприятия в управлении электронными предприятиями: MRP, MRPII, ERP, CSRP, ECM. Торгово-закупочные B2B системы. Автоматизация основных процессов электронной торговли в секторе B2B.</p>	<p>Б1.В.07 Управление электронным предприятием</p>
1.4	<p>Взаимодействием с потребителем продуктов и услуг электронного предприятия</p>	<p>Система сбыта электронного предприятия. Бизнес-процессы электронного предприятия, поддерживающие сбыт товаров и услуг. Процесс работы с клиентами предприятия. Методы и модели взаимодействия персонала предприятия с потребителем. CRM-системы. Виды CRM-систем. Обзор существующих продуктов для создания CRM-систем электронных предприятий. Основные функции CRM-систем: управление контактами; организация рабочих групп и распределение ролей для работы с клиентами; планирование маркетинговых мероприятий и кампаний; поддержка презентаций и подготовка брошюр и коммерческих предложений; поддержка каталогов продукции; подбор конфигурации товаров и сложных заказов; поддержка встречных продаж; управление прохождением заявки и согласованием условий сделки; маркетинговые энциклопедии; оформление договоров, счетов, ведомостей, накладных; исполнение обязательств обеими сторонами; анализ результативности маркетинга; статистика и прогноз; генерация послепродажной активности; расчет вознаграждений сотрудников по результатам продаж; репликация и синхронизация с базами данных и системами управления складированием и доставкой; интеграция с ERP-системой предприятия</p>	<p>Б1.В.07 Управление электронным предприятием</p>
1.5	<p>Управление персоналом</p>	<p>Основные понятия и категории. Функции и содер-</p>	<p>Б1.В.07 Управ-</p>

	электронного предприятия	жание управления персоналом. Концепция построения системы управления персоналом. Содержание политики управления персоналом. Схема управления персоналом. Трудовой коллектив как объект управления. Понятие и разновидности трудового коллектива. Трудовые ресурсы в электронном бизнесе. Структура персонала электронного предприятия. Трудовые коллективы виртуальных предприятий и организаций. Правовые основы трудовых отношений в электронном бизнесе. Система оценки персонала предприятия. Компетенции и цели компании. Трейдинг и должностной анализ в системе управления персоналом. Кадровая политика предприятия. Организационная структура службы управления персоналом электронного предприятия. Основные элементы системы управления персоналом. Мотивация и стимулирование персонала в процессе трудовой деятельности. Кадровое делопроизводство. Поиск и отбор персонала для электронного предприятия. Кадровые и рекрутинговые агентства в Интернет. Технологии управления персоналом электронного предприятия.	ление электронным предприятием
2. Лабораторный занятия			
2.1	Создание и функционирование электронного предприятия	Анализ и моделирование бизнес-процессов сетевого предприятия. Фронт-офис и бэк-офис электронного предприятия.	Б1.В.07 Управление электронным предприятием
2.2	Моделирование деятельности электронного предприятия и его автоматизация	Системы автоматизации управления ресурсами предприятия в управлении электронными предприятиями: MRP, MRPII, ERP, CSRP, ECM. Торгово-закупочные B2B системы. Автоматизация основных процессов электронной торговли в секторе B2B.	Б1.В.07 Управление электронным предприятием
2.3	Взаимодействием с потребителем продуктов и услуг электронного предприятия	Процесс работы с клиентами предприятия. Методы и модели взаимодействия персонала предприятия с потребителем. CRM-системы.	Б1.В.07 Управление электронным предприятием
2.4	Управление персоналом электронного предприятия	Структура персонала электронного предприятия. Кадровое делопроизводство. Кадровые и рекрутинговые агентства в Интернет. Технологии управления персоналом электронного предприятия.	Б1.В.07 Управление электронным предприятием

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1	Создание и функционирование электронного предприятия. Виды цифровых предприятий	2			8	10
2	Управление электронным предприятием	2			12	14
3	Моделирование деятельности электронного предприятия и его автоматизация	1		2	12	15

4	Взаимодействием с потребителем продуктов и услуг электронного предприятия	1		2	12	15
5	Управление персоналом электронного предприятия	2		2	10	14
	Зачет					4
	Итого:	8		6	54	72

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

- выполнение лабораторных работ;
- изучение основной и дополнительной литературы по курсу;
- работа с электронными учебными ресурсами;
- изучение принципов организации розничной торговли в Интернете;
- проведение маркетинговых исследований с использованием средств Интернет;
- индивидуальные и групповые консультации по наиболее сложным вопросам;
- посещение контактных занятий.

При использовании дистанционных образовательных технологий и электронного обучения выполнять все указания преподавателей по работе на LMS-платформе, своевременно подключаться к online-занятиям, соблюдать рекомендации по организации самостоятельной работы.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1.	Кетько, Н. В. Электронный бизнес : учебное пособие / Н. В. Кетько, А. В. Копылов, Н. Н. Скитер. — Волгоград :ВолгГТУ, 2020. — 80 с. — ISBN 978-5-9948-3612-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/157201 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2.	Прохорова, М. В. Организация работы интернет-магазина : практическое пособие : [16+] / М. В. Прохорова, А. Л. Коданина. — 5-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2022. — 333 с. : табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684501
3.	Рындина, С. В. Электронный бизнес: создание, развитие и продвижение цифровых продуктов : учебное пособие / С. В. Рындина. — Пенза : ПГУ, 2019. — 88 с. — ISBN 978-5-907185-85-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/162239 . — Режим доступа: для авториз. пользователей

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
4.	Гумерова, Г. И. Электронное правительство : учебник для вузов / Г. И. Гумерова, Э. Ш. Шаймиева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13602-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://biblio-online.ru/bcode/466078
5.	Шевченко, Д. А. Создание коммерческого предложения : учебник : [16+] / Д. А. Шевченко. — Москва :Директ-Медиа, 2022. — 208 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=686479

в) информационные электронно-образовательные ресурсы:

№ п/п	Источник
6.	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. — (http://www.ru/lib.vsu.ru)
7.	Б1.В.07 Управление электронным предприятием / И.Н.Булгакова. — Образовательный портал «Электронный университет ВГУ». — Режим доступа:

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы
(учебно-методические рекомендации, пособия, задачки, методические указания по выполнению практических (контрольных) работ и др.)

№ п/п	Источник
1	Калужский М.Л. Маркетинговые сети в электронной коммерции: институциональный подход [электронный ресурс]: монография / Калужский М.Л. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - Электронные текстовые данные. - М.; Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 402 с. - Режим доступа : http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=274084
2	Малышев С.Л. Основы интернет-экономики [электронный ресурс]: учебное пособие / Малышев С.Л. - Электронные текстовые данные. - М.: Евразийский открытый институт, 2011. - 120 с. - Режим доступа : http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90789
3	Пивоваров Н.В. Электронная коммерция «ALL2el.COM» [электронный ресурс] / Пивоваров Н.В. - Электронные текстовые данные. - М.: Лаборатория книги, 2012. - 102 с. - Режим доступа : http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=143081
4	Б1.В.07 Управление электронным предприятием / И.Н.Булгакова. — Образовательный портал «Электронный университет ВГУ». — Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=10668

17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ, электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

Дисциплина реализуется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Для организации занятий рекомендован онлайн-курс «Основы автоматизации информационных процессов и информатизации организаций», размещенный на платформе Электронного университета ВГУ (LMS moodle), а также Интернет-ресурсы, приведенные в п.15в.

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Лекционная аудитория, оборудованная компьютером преподавателя, мультимедийным оборудованием (проектор, экран), маркерные панели (доска), специализированная мебель.

Для практических занятий: аудитория, оборудованная компьютером преподавателя, компьютерами для учащихся, мультимедийным оборудованием (проектор), маркерные панели (доска), специализированная мебель.

Программное обеспечение: ОС Windows 8 (10), интернет-браузер (Chrome, Яндекс.Браузер, MozillaFirefox), ПО AdobeReader; пакет стандартных офисных приложений для работы с документами, таблицами (MS Office, МойОфис, LibreOffice).

19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций:

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Создание и функционирование электронного предприятия. Виды цифровых предприятий	ПК-6	ПК-6.1 ПК-6.2	Тестовые задания Контрольная работа
2.	Управление электронным предприятием			
3.	Моделирование деятельности электрон-			

	ного предприятия и его автоматизация			
4.	Взаимодействием с потребителем продуктов и услуг электронного предприятия			
5.	Управление персоналом электронного предприятия			
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет				Контрольная работа

20. Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

20.1. Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью тестов.

1. Тестовые задания

ПК-6 Способен управлять электронным предприятием и подразделениями электронного бизнеса.

1. Виртуальное предприятие - это

- а) Иерархическое объединение различных предприятий.
- б) Корпоративное объединение различных предприятий.
- в) **Сетевое объединение на основе электронных средств связи нескольких традиционных предприятий, специализирующихся в различных областях деятельности.**
- г) Не существующее предприятие.
- д) Машиностроительное предприятие.

2. Цифровизация становится причиной технологического усложнения и исчезновения ряда традиционных профессий вследствие автоматизации соответствующих трудовых операций и одновременно появления новых профессий и роста спроса на неалгоритмизируемый труд и творчество, так называемое «человеческое в человеке». Какие компетенции, в первую очередь, востребованы цифровой экономикой?

- а) профессиональные компетенции
- б) well-being (навыки создания личного благополучия)
- в) жесткие компетенции (это технические способности или наборы навыков, которые легко определить количественно и которые можно наглядно продемонстрировать, например, программирование, знание языка)
- г) **мягкие компетенции (умение работать в команде, экологическое мышление, критическое мышление, готовность к непрерывному обучению)**

3. В случае правильной автоматизации деятельности организаций

- а) **упрощается принятие решений**
- б) усложняется принятие решений
- в) увеличивается время принятия решений
- г) **уменьшается время принятия решений**
- д) время принятия решений не меняется
- е) принятие решений не упрощается и не усложняется, остается на том же уровне

4. Для чего предназначен модуль «управление связью» в составе CRM?

- а) **для поддержки информации о клиенте и истории контактов с ним**

- b) для передачи информации с использованием модема или мобильного телефона, ее сохранность и репликацию
- c) для управления побуждающими факторами привлечения потенциальных клиентов
- d) для предоставления аналитических возможностей в данные о продажах

5. Какой информационной системе соответствует следующее определение: программно-аппаратный комплекс, способный объединять в одно целое предприятия с различной функциональной направленностью (производственные, торговые, кредитные и др. организации)

- a) Информационная система промышленного предприятия.
- b) Информационная система торгового предприятия.
- c) **Корпоративная информационная система.**
- d) Информационная система кредитного учреждения.

6. Укажите правильную последовательность (эволюцию) целей и результатов применения информационных технологий в управлении электронным предприятием

- a) Развитие бизнеса и стимулирование ИТ→Учет интересов бизнеса→Кусочная автоматизация
- b) Поддержка процессов →Развитие бизнеса и стимулирование ИТ→Учет интересов бизнеса→Кусочная автоматизация
- c) Кусочнаяавтоматизация→Поддержкапроцессов→Развитие бизнеса и стимулирование ИТ→Учет интересов бизнеса
- d) **Кусочнаяавтоматизация→Поддержкапроцессов→Учет интересов бизнеса→Развитие бизнеса и стимулирование ИТ**

7. Укажите правильное определение ERP-системы

- a) информационная система, обеспечивающая управление взаимоотношения с клиентами.
- b) информационная система, обеспечивающая планирование потребности в производственных мощностях.
- c) **интегрированная система, обеспечивающая планирование и управление всеми ресурсами предприятия, его снабжением, сбытом, кадрами и заработной платой, производством, научно-исследовательскими и конструкторскими работами.**
- d) информационная система, обеспечивающая управление поставками

Критерий оценивания	Шкала оценок
Вопросы с одним верным ответом	
Верный ответ	1 балл
Неверный ответ	0 баллов
Вопросы с двумя верными ответами	
Один верный ответ	0,5 баллов
Два верных ответа	1 балл
Нет верных ответов	0 баллов

Открытые вопросы:

8. Хранение электронных документов в архиве,поиск электронных документов в архиве, маршрутизация и передача документов в структурные подразделения, мониторинг выполнения распоряжений относятся к функциям электронного _____.

Ответ на вопрос: документооборота

9. WMS - информационная система, обеспечивающая автоматизацию управления бизнес-процессами _____ профильного предприятия

Ответ на вопрос: склада

10. SAP ERP HCM – это решение для руководства и сотрудников в вопросах совершенствования _____ политики

Ответ на вопрос: кадровой

Критерий оценивания	Шкала оценок
Верный ответ	1 балл
Неверный ответ	0 баллов

Описание технологии проведения

Текущая аттестация проводится на занятии одновременно во всей учебной группе в виде теста в электронной образовательной среде «Электронный университет ВГУ», адрес курса — <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=10668>.

Тест составляется из материалов ФОСа, формируется системой автоматически путём добавления случайных вопросов, количество которых соответствует имеющимся образцам билетов. Большая часть вопросов проверяется автоматически, проверки преподавателем с ручным оцениванием требуют только отдельные вопросы, представленные в форме эссе. Ограничение по времени на каждую попытку — 1 час 30 минут.

20.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется на основании контрольной работы

1. Задания на контрольную работу

Ознакомьтесь с содержанием деятельности будущего электронного (цифрового, виртуального) предприятия в соответствии с вариантом (студентам предоставлено 26 вариантов предприятия):

- 1.Ресторанный гид, сайт которого содержит информацию о местных ресторанах, их меню, сервисе и т.д.
2. Агентство недвижимости (продажа, аренда, обмен)
3. Туристическая компания, которая специализируется на экстремальных видах отдыха в России и за рубежом
- 4.Продажа hand-made товаров
5. Имидж-консультант
- и т.д.

1. Выявить целевую аудиторию выбранного направления.
2. Описать цели и задачи бизнеса организации. Например: снижение стоимости продукции; увеличение количества или ассортимента; сокращение цикла разработки новых товаров и услуг; переход от производства на склад к производству под конкретного заказчика с учетом индивидуальных требований и т. д.
3. Описать цели автоматизации, соответствующие целям бизнеса организации, т. е. функции, которые необходимо автоматизировать для решения проблемы организации; последовательность автоматизации выделенных функций; преимущества, которые даст автоматизация выделенных функций организации. Для описания целей автоматизации предварительно выявить и описать бизнес-процессы, характерные для данной организации. При описании бизнес-процессов придерживаться соответствующих методологий (IDEF0, IDEF3, DFD, WORKFLOW, UML, ARIS и др.) и инструментальных средств (BPWin, ERWin, PowerDesigner и др.).

4. Выбрать способ автоматизации организации и обосновать свой выбор.

4.1. Перечислить возможные способы автоматизации (хаотичная, по участкам, по направлениям, полная, комплексная) и описать преимущества и недостатки каждого способа автоматизации.

4.2. Проанализировав преимущества и недостатки всех существующих способов автоматизации, выбрать из них один для данной конкретной организации и обосновать свой выбор (на основании чего выбран способ автоматизации, каковы преимущества способа автоматизации для данной организации).

5. Описать ограничения, которые необходимо учитывать при выборе стратегии автоматизации организации (финансовые, временные, трудовые, технические).

6. Выбрать класс ИС для автоматизации фирмы (MRPII, ERP, OLAP и др.) и обосновать свой выбор, т. е. описать структуру, функциональные возможности, преимущества и недостатки внедрения информационных систем различных классов.

7. Рассмотреть возможности клиентского сервиса в электронной среде предприятия (CRM, ECM системы, СЭД).

7.1 Обосновать требования к CRM (например, автоматическое формирование договора и его автозаполнение при печати, отметка фамилий менеджеров, которые работали с данным клиентом и т.д.). Обосновать набор данных, которые будут заложены в CRM систему и задачи, которые она будет решать. В соответствии и выделенными приоритетами подобрать разработчика и CRM-систему. Подробно обосновать выбор решения. Подтвердить выбор документально (скриншоты, описание разработчика, демонстрация и т.д.). Для выполнения задания возможно использование материалов сайта (информация о разработчиках CRM-систем). Например, <http://www.crm-practice.ru/companies/342/> (63 компании)*

7.2 Проанализировать возможный документооборот вашего предприятия. Описать, какого класса СЭД вам необходима (система делопроизводства, электронный архив, workflow-система, комплексная или ECM-система). Определить процессы, поддерживаемые системой (входящие документы, исходящие документы, приказы, распоряжения, служебные записки, протоколы совещаний, нормативные документы, согласование договоров, дополнительных соглашений, заявки на оплату, поручения, заявки на командировку). Сформулировать общие требования к системе: к поиску и фильтрации документов, к работе с файлами, к системе доступа, к контролю исполнения документов, к системе регистрации документов, к оповещению системы, к отчетам системы. Пользуясь каталогом СЭД (например, <http://www.docflow.ru/market/company/?CHAR=A&type=char>) * подобрать наиболее подходящую для вашей сферы деятельности

8. Выбрать способ приобретения ИС и обосновать свой выбор

8.1 Для *рассмотрения варианта покупки*: описать преимущества и недостатки покупки ИС; провести обзор ИС, в которых реализована автоматизация необходимых функций, выявленных в процессе анализа требований к ИС; рассчитать стоимость приобретения каждой ИС.

8.2 Для *рассмотрения варианта самостоятельной разработки ИС* необходимо: описать преимущества и недостатки самостоятельной разработки ИС; оценить возможности фирмы для проведения самостоятельной разработки ИС, т. е. можно ли сделать вывод из описания конкретной ситуации о наличии у фирмы отдел ИТ и необходимых специалистов-разработчиков (программистов, тестировщиков и т. д.); рассчитать финансовые и временные затраты на разработку и внедрение ИС (проектирование, программирование, тестирование, отладка, внедрение, сопровождение); описать перспективы развития, поддержки и интеграции разработанной самостоятельно ИС.

8.2 Для *рассмотрения варианта разработки ИС фирмой-разработчиком* необходимо: выполнить с помощью интернета обзор фирм-разработчиков ИС, которые занимаются созданием ИС на заказ; в результате обзора составить список фирм-разработчиков ИС, занимающихся созданием ИС на заказ (3–5 фирм); выделить и описать критерии оценки фирм-разработчиков ИС (например, время существования на рынке, наличие разработанных ИС, заказчики и т. д.); рассчитать совокупную стоимость владения ИС (обследование фирмы, проектирование, программирование, тестирование, отладка, внедрение, сопровождение) по каждой фирме-разработчику ИС.

**данные каталоги носят рекомендательный характер, возможен самостоятельный подбор необходимых систем*

Для оценивания результатов обучения на зачете используется – зачтено, не зачтено

Параметр	Результат
Задание контрольной работы выполнено полностью, сделан структурированный и детализированный анализ ситуационной проблемы, представлены возможные варианты решения, четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. .	«зачтено»
Задание контрольной работы не выполнено (выполнен не закрепленный за студентом вариант), или выполнено менее чем на треть, студент расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе проблемной ситуации. Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. Отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения. Предлагаемое решение не является решением проблемы, которая заложена в выполняемом варианте. В работе присутствует сгенерированный текст.	«не зачтено»

Задания раздела 20.1, п. 1 рекомендуются к использованию при проведении диагностических работ с целью оценки остаточных знаний по результатам освоения данной дисциплины.