

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



УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета
компьютерных наук
Крыловецкий Александр Абрамович

05.05.2025г.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Б2.В.01(П) Производственная практика, проектно-технологическая

1. Код и наименование направления подготовки/специальности:

09.04.02 Информационные системы и технологии

2. Профиль подготовки:

Программные технологии в инфокоммуникационных системах

3. Квалификация (степень) выпускника: магистр

4. Форма обучения: заочная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию практики: информационных систем

6. Составители программы: Ермаков Михаил Викторович

7. Рекомендована: НМС ФКН, протокол № 7 от 05.05.2025

8. Учебный год: 2027-2028

Триместр(ы): 7

9. Цель практики: закрепление и углубление теоретической подготовки, получение опыта производственной работы, приобретение практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности по использованию программного обеспечения, технологий анализа и синтеза информационных систем, а также приобщение магистров к среде предприятия (организации) с целью формирования у обучающегося:

- способности к самостоятельному обучению новым методам исследования, к изменению научного и научно-производственного профиля своей профессиональной деятельности;
- способности к использованию на практике умений и навыков в организации исследовательских и проектных работ, в управлении коллективом;
- способности проявлять инициативу, в том числе в ситуациях риска, брать на себя всю полноту ответственности;
- способности анализировать и оценивать уровни своих компетенций в сочетании со способностью и готовностью к саморегулированию дальнейшего образования и профессиональной мобильности;
- способности анализировать профессиональную информацию, выделять в ней главное, структурировать, оформлять и представлять в виде аналитических обзоров с обоснованными выводами и рекомендациями.

Задачи практики:

- формирование у студентов магистратуры умений и навыков: проведения обследования объекта информатизации с точки зрения используемых технологий и подходов к их анализу и синтезу: сбора экспериментального и экспертного материала и его теоретического обобщения, разработки технических предложений и анализа возможности применения новых информационных технологий;
- выработка у магистров навыков профессиональных взаимодействий с заказчиком (представителями организации), анализа профессиональной информации, подготовки презентации результатов технических предложений, подготовки и оформления документации

10. Место практики в структуре ООП: Проектно-технологическая практика относится к блоку Б2.В.

Предусматривает использование студентом имеющихся знаний и навыков по информационным технологиям. Работа студента подразумевает практическое использование средств вычислительной техники и изучение различных информационных технологий.

11. Вид практики, способ и форма ее проведения

Вид практики: производственная.

Способ проведения практики: стационарная, непрерывная.

Реализуется полностью в форме практической подготовки (ПП).

12. Планируемые результаты обучения при прохождении практики (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ПК-3	Способен проектировать структуру программ и реализует алгоритмы с учётом требований к надёжности, модульности и масштабируемости	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Разрабатывает технические спецификации, определяет структуру взаимодействия программных компонентов Использует современные языки программирования для реализации алгоритмов Проводит отладку и тестирование кода, оптимизирует его структуру и	Знать: методы отображения требований заказчика на функциональные требования Уметь: планировать и распределять ресурсы при выполнении работ Владеть: навыками распределения ресурсов и

			производительность	планирования выполнения проекта
ПК-4	Способен обеспечивать проверку программного обеспечения на различных этапах разработки и внедрения	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Выполняет сборку программных компонентов и интеграцию в общий проект Проводит тестирование ПО по разработанным тестовым случаям Проводит проверку работы ПО в различных средах	Уметь определять состав компонентов программного средства, способы взаимодействия между программными подсистемами программного средства
ПК-5	Способен описывать и сопровождать архитектуру вычислительных систем и комплексов, обеспечивает их работоспособность и безопасность	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Администрирует встроенные подсистемы и средства защиты информации Проводит мониторинг работы программно-аппаратного обеспечения Выполняет оптимизацию распределения вычислительных ресурсов и компонентов вычислительной сети	Знать: стандарты и технологии проектирования и дизайна ИС Уметь: распределять ресурсы и обеспечивать выполнение при проектировании ИС Владеть: навыками управления.

13. Объем практики в зачетных единицах / ак. час. 6/216

Форма промежуточной аттестации: *зачёт с оценкой.*

ЭУМК : <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=29955>

14. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость	
	Всего	По триместрам
		7 триместр
		ч.
Всего часов	288	288
в том числе:		
Лекционные занятия (контактная работа)		
Практические занятия (контактная работа)	4	4
Самостоятельная работа	284	284
Итого:	288	288

15. Содержание практики (или НИР)

п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы	Контактные часы	Самостоятельная работа
1.	Подготовительный	Инструктаж по технике безопасности, общее знакомство с местом практики на предприятии или научно-исследовательскими лабораториями, составление и утверждение графика прохождения практики, изучение литературных источников по теме экспериментального исследования, реферирование	1	5

		научного материала и т.д.		
2.	Основной	Освоение методов исследования, выполнение производственных заданий, проведение самостоятельных экспериментальных исследований, посещение отделов предприятий, знакомство с особенностями организационно-управленческой деятельности предприятия и т.д.	1	198
3.	Заключительный	Обработка экспериментальных данных, составление и оформление отчета и т.д.	1	80
4.	Представление отчетной документации	Публичная защита отчета на итоговом занятии в группе или собеседование по результатам практики и др.	1	5

16. Перечень учебной литературы, ресурсов сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Язык манипулирования данными [Электронный ресурс] : практикум : [для студ. бакалавриата очной формы обучения, для направлений: 09.03.03 - Прикладная математика (Б1.Б.20- Базы данных, Б1.Б.23- Практикум на ЭВМ по базам данных для студ.) и 02.03.03 - Математическое обеспечение и администрирование информационных систем (Б1.Б.24- Базы данных, Б1.Б.05 - Практикум на ЭВМ по базам данных)] / Воронеж. гос. ун-т ; сост. М.В. Матвеева . — Электрон. текстовые дан. — Воронеж : Издательский дом ВГУ, 2019 . — Загл. с титула экрана . — Свободный доступ из интрасети ВГУ . — Текстовый файл . — <URL: http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/m19-54.pdf >.
2	Груздев, Денис Владиславович. Объектно-ориентированное программирование. С++ [Электронный ресурс] : учебное пособие для вузов : [студ. 2 и 3 курса мат. фак. для направлений бакалавриата: Математика, Математика и компьютерные науки, Прикладная математика, Фундаментальная математика] / Д.В. Груздев ; Воронеж. гос. ун-т . — Электрон. текстовые дан. — Воронеж, 2021 . — Загл. с титул. экрана . — Свободный доступ из интрасети ВГУ . — Текстовый файл . — <URL: http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/m21-06.pdf >.
3	Горбенко, Олег Данилович. Методические указания к выполнению курсовой работы по информатике и программированию [Электронный ресурс] / О.Д. Горбенко, О.Ф. Ускова ; Воронеж. гос. ун-т . — Электрон. текстовые дан. — Воронеж : Издательский дом ВГУ, 2020 . — Загл. с титула экрана . — Свободный доступ из интрасети ВГУ . — Текстовый файл . — <URL: http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/m20-85.pdf >.
4	Основы работы с электронными документами в LIBREOFFICE [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие : [для студ. очного отд-ния фак. компьютер. наук при изучении дисциплины "Системы подготовки электронных документов", для направлений: 09.03.02 - Информационные системы и технологии, 09.03.04 - Программная инженерия, 09.03.03 - Прикладная информатика в экономике, 10.03.01 - Информационная безопасность] / Воронеж. гос. ун-т ; сост.: Е.А. Копытина, А.В. Копытин . — Электрон. текстовые дан. — Воронеж : Издательский дом ВГУ, 2019 . — Загл. с титула экрана . — Свободный доступ из интрасети ВГУ . — Текстовый файл . — <URL: http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/m19-25.pdf >.
5	Тарасов, С.В. СУБД для программиста. Базы данных изнутри [Электронный ресурс] / Тарасов С. В. - М. : СОЛОН-ПРЕСС, 2015. — Москва : СОЛОН-Пресс, 2015 . — 320 с. — СУБД для программиста. Базы данных изнутри [Электронный ресурс] / Тарасов С. В. - М. : СОЛОН-ПРЕСС, 2015. — ISBN 2-7466-7383-0 . — <URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9782746673830.html >
6	Стасышин, В.М. Практикум по языку SQL [Электронный ресурс] : учебное пособие / Стасышин В.М. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2016. — Москва : Издательство НГТУ, 2016 . — 60 с. — Практикум по языку SQL [Электронный ресурс] : учебное пособие / Стасышин В.М. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2016. — ISBN 5-7782-2937-2 . — <URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778229372.html >.
7	Методические рекомендации по оформлению и прохождению практики. URL:http://cs.vsu.ru

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
8	Астахова, И.Ф. СУБД: язык SQL в примерах и задачах [Электронный ресурс] / Астахова И.Ф., Мельников В.М., Толстобров А.П., Фертиков В. В. - М. : ФИЗМАТЛИТ, 2009. — Москва : Физматлит, 2009 . — 168 с. — СУБД: язык SQL в примерах и задачах [Электронный ресурс] / Астахова И.Ф., Мельников В.М., Толстобров А.П., Фертиков В. В. - М. : ФИЗМАТЛИТ, 2009. — ISBN 5-9221-0816-4 . — <URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785922108164.html >.
9	<u>Костылев, Владимир Иванович</u> . Обработка и анализ изображений в среде MATLAB [Электронный ресурс] : учебное пособие : [магистрантам физ. фак. Воронеж. гос. ун-та для направления 03.04.03 - Радиофизика] / В.И. Костылев, Ю.С. Левицкая ; Воронеж. гос. ун-т . — Электрон. текстовые дан. — Воронеж : Издательский дом ВГУ, 2019 . — Загл. с титул. экрана . — Свободный доступ из интрасети

	ВГУ .— Текстовый файл .— <URL: http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/m19-06.pdf >.
10	Вошинская, Гильда Эдгаровна . Структуры и алгоритмы обработки данных [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие : [для студ.-бакалавров при освоении курса "Программирование на языке С#", для направления 02.03.03 - Математическое обеспечение и администрирование информационных систем]. Ч.2 / Г.Э. Вошинская, Е.М. Лещенко ; Воронеж. гос. ун-т .— Электрон. текстовые дан. — Воронеж : Издательский дом ВГУ, 2019 .— Загл. с титула экрана .— Свободный доступ из интрасети ВГУ .— Текстовый файл .— <URL: http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/m19-209.pdf >.
11	Язык программирования С [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие : [для бакалавров 1-го курса фак. прикладной математики, информатики и механики Воронеж. гос. ун-та, для направлений: 02.03.03 - Математическое обеспечение и администрирование информационных систем, 09.03.03 - Прикладная информатика.]. Ч. 1 / Воронеж. гос. ун-т ; сост.: М.А. Артемов, Е.С. Барановский .— Электрон. текстовые дан. — Воронеж : Издательский дом ВГУ, 2020 .— Загл. с титула экрана .— Свободный доступ из интрасети ВГУ .— Текстовый файл .— <URL: http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/m20-112.pdf >.
12	Курбатова, Ирина Витальевна . Решение комбинаторных задач на языке программирования JAVA : учебно-методическое пособие / И. В. Курбатова, М. А. Артемов, Е. С. Барановский .— Воронеж : Издательский дом ВГУ, 2018 .— 42 с. — 2,6 п.л. — <URL: http://lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/m18-115.pdf >.

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет):

№ п/п	Ресурс
13	ЗНБ ВГУ www.lib.vsu.ru
14	Студенческая электронная библиотека www.studentlibrary.ru
15	Российская национальная библиотека http://nlr.ru/
16	Научная электронная библиотека https://elibrary.ru/
17	Образовательный портал «Электронный университет ВГУ».– (https://edu.vsu.ru/)

17. Образовательные технологии, применяемые при проведении практики и методические указания для обучающихся по прохождению практики:

Практика проводится в форме контактной и самостоятельной работы. При прохождении производственной практики работа студента подразумевает практическое использование средств вычислительной техники, а также изучение различных информационных технологий; программные разработки, охватывающие фундаментальные математические и компьютерные знания, функционирование автоматизированной информационной системы организации, автоматизируемыми системой бизнес-процессами, с архитектурой системы, используемыми при ее создании технологиями, средствами формирования рабочих мест пользователей

Реализация практической подготовки допускается с использованием дистанционных образовательных технологий. Для этого на базе портала edu.vsu.ru создаются электронные курсы, в которых размещаются индивидуальные задания по практике. Данные курсы используются обучающимися для размещения отчетных материалов (отчетов и дневников практик) в электронном виде.

При проведении занятий в дистанционном режиме обучения используются технические и информационные ресурсы Образовательного портала "Электронный университет ВГУ" (<https://edu.vsu.ru>), базирующегося на системе дистанционного обучения Moodle, развернутой в университете, а также другие доступные ресурсы сети Интернет.

18. Материально-техническое обеспечение практики:

Практика проводится на профильных предприятиях (организациях, учреждениях, фирмах), с которыми заключены договора на прохождение практики, а также в аудиториях, компьютерных и специализированных лабораториях факультета компьютерных наук ВГУ. Предприятия предоставляют студентам материально-техническую базу для прохождения практики

19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по практике

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Подготовительный	ПК-3 ПК-4	ПК-3.1 ПК-4.1	Отчет по практике, дневник практики
2.	Основной	ПК-3 ПК-4 ПК-5	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Отчет по практике, дневник практики
3	Заключительный	ПК-3 ПК-4 ПК-5	ПК-3.1 ПК-4.1 ПК-5.1 ПК-5.2	Отчет по практике, дневник практики
4	Представление отчетной документации	ПК-5	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Отчет по практике, дневник практики, отзыв руководителя от практики, приказ о назначении руководителя практики от предприятия
Промежуточная аттестация форма контроля – <u>зачет с оценкой</u>				Отчет по практике

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

20.1 Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: отчёт, дневник практики, отзыв руководителя практики от предприятия (см. приложение А), приказ о назначении руководителя практики от предприятия (см. приложение Б)..

Студент обязан оформить результаты производственной практики в виде отчета, в соответствии с Требованиями к отчету по производственной практике.

СТРУКТУРА ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

1. Отчет по практике должен включать титульный лист, содержание, введение, описание теоретических и практических аспектов выполненной работы, заключение, необязательный список использованных источников, приложения.

2. На титульном листе должна быть представлена тема практики, группа и фамилия студента, данные о предприятии, на базе которого выполнялась практика, фамилия руководителя.

3. Во введении студенты должны дать краткое описание задачи, решаемой в рамках практики.

4. В основной части отчета студенты приводят подробное описание проделанной теоретической и (или) практической работы, включая описание и обоснование выбранных решений, описание программ и т.д.

5. В заключении дается краткая характеристика проделанной работы, и приводятся ее основные результаты.

6. В приложениях приводятся непосредственные результаты разработки: тексты программ, графики и диаграммы, и т. д.

ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

1. Отчет оформляется в печатном виде, на листах формата А4.

2. Основной текст отчета выполняется шрифтом 13-14 пунктов, с интервалом 1,3-1,5 между строками. Текст разбивается на абзацы, каждый из которых включает отступ и выравнивание по ширине.

3. Текст в приложениях может быть выполнен более мелким шрифтом.

4. Отчет разбивается на главы, пункты и подпункты, включающие десятичную нумерацию.
5. Рисунки и таблицы в отчете должны иметь отдельную нумерацию и названия.
6. Весь отчет должен быть оформлен в едином стиле: везде в отчете для заголовков одного уровня, основного текста и подписей должен использоваться одинаковый шрифт.
7. Страницы отчета нумеруются, начиная с титульного листа. Номера страниц проставляются в правом верхнем углу для всего отчета кроме титульного листа.
8. Содержание отчета должно включать перечень всех глав, пунктов и подпунктов, с указанием номера страницы для каждого элемента содержания.
9. Ссылки на литературу и другие использованные источники оформляются в основном тексте, а сами источники перечисляются в списке использованных источников. Объем отчета по практике должен быть не менее 15 страниц.
10. Оценка производственной технологической практики выполняется на заседании соответствующей комиссии, с учетом отзыва руководителя, оформления отчета и дневника и выступления студента.
11. Пример отчёта приведён в Приложении В

Оценка производственной технологической практики выполняется на заседании соответствующей комиссии, с учетом отзыва руководителя, оформления отчета и выступления студента.

20.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: отчет по практике.

Конечными результатами освоения программы практики являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего периода прохождения практики, в рамках выполнения самостоятельной работы на месте прохождения практики при выполнении различных видов работ под руководством руководителя практики от кафедры.

Для оценивания результатов обучения используется 4-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения.

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
<i>Обучающийся в полной мере выполнил программу (план работы) практики в соответствии с утвержденным графиком. Отчетные материалы отражают адекватное формулирование цели и задач исследования, выбранный метод обеспечил решение поставленных в ходе практики задач.</i>	<i>Повышенный уровень</i>	<i>Отлично</i>
<i>Обучающийся выполнил план работы практики в соответствии с утвержденным графиком. Отчетные материалы отражают, адекватное формулирование цели и задач исследования, выбор необходимого метода для решения поставленных в ходе практики задач. Обучающийся владеет понятийным аппаратом данной области науки (теоретическими основами дисциплины), способен к самостоятельной работе, допускает ошибки при рутинных операциях.</i>	<i>Базовый уровень</i>	<i>Хорошо</i>
<i>Обучающийся частично выполнил план работы практики (не менее 50%). В представленных отчетных материалах выявлено несоответствие выбранного метода цели и задач исследования. При прохождении практики не были выполнены все поставленные перед практикантом задачи, отчетные материалы имеют ряд недочетов по объему, необходимым элементам и качеству представленного материала.</i>	<i>Пороговый уровень</i>	<i>Удовлетворительно</i>
<i>Обучающийся не выполнил план работы практики. В представленных отчетных материалах отсутствуют</i>	<i>–</i>	<i>Неудовлетворительно</i>

необходимые элементы: нет отзыва научного руководителя, не сформулированы цель и задачи работы, не приведены или ошибочны предложенные методы и т.д.		
--	--	--

Приложение А

Реквизиты предприятия

№ _____
дата отзыва _____ исх. № документа _____

О Т З Ы В

о прохождении практики
студентом ____ курса ____ группы
факультета компьютерных наук

И.О. Фамилия

Студент _____ проходил(а) _____ практику
на базе _____ в период с _____.20__ по _____.20__
И.О. Фамилия вид практики (учеб., произв., ...)
наименование предприятия

В процессе прохождения практики студентом выполнялись работы и задания по теме

название темы

(Характеристика выполняемых студентом работ,

перечисление достоинств и недостатков работы)

Считаю, что с учетом перечисленных достоинств и недостатков работа заслуживает оценки _____.

оценка по четырехбалльной шкале (неудовл., удовл., хорошо, отлично)

Руководитель практики от предприятия _____

Подпись

расшифровка подписи

Руководитель предприятия _____

Подпись

расшифровка подписи

М.П.

ПРИКАЗ/РАСПОРЯЖЕНИЕ

____.____. 20__

Воронеж

№ ____

О назначении ответственного за проведение
практической подготовки

приказываю:

1. В соответствии с п. 2.2.2 договора о практической подготовке № ____ от ____ г., назначить
ответственного за проведение практической подготовки _____ с _____ по _____.
должность, ФИО

Директор

подпись

Фамилия, И.О.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
“ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ”

Факультет компьютерных наук

Кафедра информационных систем

Отчет по производственной практике, проектно-технологической

тема практики

Направление _____

Профиль _____

Зав. кафедрой _____ . ____ .20 ____

Подпись, расшифровка, ученая степень, звание

Студент _____ . ____ .20 ____

Подпись, расшифровка подписи, курс, группа

Руководитель практики от ВГУ _____ . ____ .20 ____

Подпись, расшифровка подписи, ученая степень, звание

Руководитель практики от предприятия _____ . ____ .20 ____

Подпись, расшифровка подписи, ученая степень, звание

Содержание

Содержание	2
Введение	3
1 Теоретическая часть	5
1.1 Работа отдела	5
2 Практическая часть	6
2.1 «Победить с помощью инноваций»	7
2.2 Анализ работы и интервью с командой	8
2.3 Telegram-бот	10
Заключение	11
Список источников	13
Приложение А	14

Введение

Основной целью учебной, проектно-технологической практики является формирование практических навыков профессиональной деятельности, необходимых для успешного выполнения будущих профессиональных задач.

Цели учебной, проектно-технологической практики можно разделить на несколько групп:

- Приобрести более глубокие профессиональные компетенции, необходимые для решения конкретных профессиональных задач;
- Овладеть необходимыми инструментами и технологиями, используемыми в профессиональной деятельности;
- Закрепление, углубление и обогащение методических и специальных знаний для большего понимания специфики профессии;
- Ознакомление с современным профессиональным опытом;
- Сбор необходимых материалов, документов и статистических данных для выполнения выпускной квалификационной (дипломной) работы.

Практика проходила с 26.06.2024 по 23.07.2024 на базе «Сбербанк» в отделе по работе с корпоративными клиентами АПК №3. На время прохождения практики были поставлены следующие задачи:

- Изучение научной и учебной литературы в целях уяснения сущности содержания работы с использованием современных технических средств и информационных технологий;
- Получение всестороннего представления о работе отдела по работе с корпоративными клиентами путем комплексного анализа документации и наблюдения за практической

деятельностью отдела, а также за счет сбора и обработки необходимой нормативно-правовой, аналитической, оперативной и статистической информации о современном состоянии и перспективах развития объекта исследования;

- Разработка концепции IT-решений для оптимизации работы отдела по работе с корпоративными клиентами, а именно формирование успешной модели эффективного функционирования отдела, основанного на внедрении передовых IT-технологий, обеспечивающих высокий уровень клиентоцентричности, гибкости и инновационности.

1 Теоретическая часть

В рамках ознакомительной стадии практики, для глубокого погружения в специфику деятельности банка и отдела по работе с корпоративными клиентами, был осуществлен комплексный анализ внутренних документов и регламентов банка с использованием предоставленного доступа к онлайн библиотеке «СберУниверситет»[1]. Данный анализ позволил изучить стратегические документы банка, регламенты взаимодействия с корпоративными клиентами, а также ознакомиться с установленными процессами и практиками работы отдела. Дополнительно, наблюдение за работой отдела со стороны предоставило ценную информацию о том, как выстроены процессы взаимодействия с клиентами, о практическом применении IT-инструментов, выявленных проблемах и какие потребности существуют.

Структура отдела по работе с корпоративными клиентами Сбербанка включает специалистов, занимающихся оказанием финансовых и консалтинговых услуг корпоративным клиентам, разработкой индивидуальных решений и поддержкой бизнеса. Услуги для корпоративных клиентов в Сбербанке включают кредитование, обслуживание счетов, инвестиционные продукты, страхование, консалтинг и прочие финансовые услуги, адаптированные под потребности крупных компаний. Развитие сферы корпоративного бизнеса в Сбербанке направлено на укрепление партнерских отношений, развитие инновационных продуктов и технологий, а также на повышение эффективности и конкурентоспособности клиентов.

1.1 Работа отдела

Работа отдела по обслуживанию корпоративных клиентов в Сбербанке выстроена следующим образом:

— Сегментация клиентов:

Клиенты разделяются на сегменты в зависимости от размера бизнеса, отраслевой специфики, потребностей и уровня доходности. Для каждого сегмента разрабатываются специализированные продукты и услуги.

— Персональное обслуживание:

Для крупных корпоративных клиентов закрепляются персональные менеджеры, отвечающие за комплексное обслуживание. Менеджеры выступают в роли финансовых консультантов, разрабатывают индивидуальные решения и сопровождают клиента.

— Экспертная поддержка:

В структуре отдела работают специалисты по различным направлениям: кредитование, инвестиции, казначейские операции, расчетно-кассовое обслуживание и др. Они оказывают консультационную поддержку по профильным вопросам бизнеса клиента.

— Развитие партнерских отношений:

Отдел корпоративных клиентов фокусируется на укреплении долгосрочных отношений с ключевыми клиентами. Проводятся регулярные встречи, анализ потребностей, разработка новых совместных проектов.

— Использование цифровых технологий:

Внедрены современные digital-решения для автоматизации и оптимизации процессов обслуживания. Предоставление клиентам доступа к онлайн-сервисам и мобильным приложениям.

Таким образом, работа отдела корпоративных клиентов Сбербанка направлена на предоставление комплексных финансовых решений, персонализированного обслуживания и развитие долгосрочных партнерских отношений.

2 Практическая часть

2.1 «Победить с помощью инноваций»

В рамках самостоятельного изучения была изучена книга "Победить с помощью инноваций", что позволило глубже осознать значение инноваций в современном бизнесе и выделить ключевые направления для их внедрения в деятельность отдела по работе с корпоративными клиентами. Книга представляет собой практическое руководство по изменению и обновлению организации. Основная идея книги - победить с помощью инноваций, предложив методики, инструменты и подходы для руководителей, желающих успешно внедрить изменения в своей организации. Она предлагает практические советы и примеры по эффективному управлению организационными изменениями[2].



Рисунок 1 - Книга, предоставленная для изучения: «Победить с помощью инноваций».

Со стороны технологичности и инноваций в отделе по работе с корпоративными клиентами можно выделить следующее:

- Современные цифровые сервисы и платформенные решения для эффективного управления бизнесом;
- Постоянное внедрение передовых технологий и разработка инновационных продуктов.

2.2 Анализ работы и интервью с командой

Также, в рамках практики было проведено изучение принципов Scrum и Agile методологий в контексте разработки IT-продуктов, которые обеспечивают гибкость и быструю реакцию на изменения в разработке IT-решений. Проведены интервью с IT-специалистами отдела по работе с корпоративными клиентами для получения информации о их опыте внедрения и использования IT-решений.

Анализ учебных и научных материалов, а также успешных кейсов сотрудников банка позволил выделить ключевые тренды и лучшие практики внедрения IT-решений в деятельность отделов по работе с корпоративными клиентами. На основе полученной информации была сформирована концепция IT-решений, направленная на повышение эффективности работы отдела, обеспечение гибкости и внедрение инновационных технологий. Современный отдел по работе с корпоративными клиентами в инновационном банке должен быть оснащен IT-решениями, способствующими следующим принципам:

- Цифровая платформа:

Единая платформа: Создание единой цифровой платформы для взаимодействия с корпоративными клиентами, включающей в себя интерфейс для клиентов, инструменты для менеджеров и аналитиков, систему управления задачами, CRM, анализ данных и т.д.

API: Обеспечение открытости платформы через API для интеграции с другими системами банка и систем клиентов.

— Автоматизация и искусственный интеллект:

Автоматизация процессов: Использование AI и machine learning для автоматизации routine-задач, таких как обработка заявок, контроль финансовых операций, анализ данных и т.д.

Чат-боты и виртуальные ассистенты: Применение AI-powered чат-ботов и виртуальных помощников для быстрого и удобного обслуживания клиентов, предоставления информации и решения простых запросов.

Аналитика: Использование AI для анализа данных о клиентах, поведении на рынке, финансовых показателях, чтобы предоставлять индивидуальные решения и предложения.

— Гибкость и разработка:

Scrum и Agile: Использование гибких методологий для управления проектами, разработки новых продуктов и услуг, а также для управления взаимодействием с клиентами.

Микросервисы: Разработка IT-системы из микросервисов, чтобы обеспечить гибкость в ее разработке, тестировании и внедрении.

Continuous Integration/Continuous Delivery (CI/CD): Применение CI/CD для автоматизации процессов разработки и внедрения новых функций и улучшений.

— Безопасность:

Информационная безопасность: Создание безопасной IT-инфраструктуры с системой управления доступом, защитой от киберугроз и соблюдением всех необходимых регламентов. Конфиденциальность данных: Обеспечение конфиденциальности данных клиентов и соблюдение законодательных норм в области защиты персональных данных.

— Культура, способствующая инновациям и конкурентному преимуществу:

Инвестировать в развитие IT-инфраструктуры и подготовку компетентной команды IT-специалистов. Создать культуру инноваций и поощрять творчество среди IT-специалистов. Внедрять новые IT-технологии и решения, которые могут улучшить обслуживание корпоративных клиентов.

Подытожив, можно сказать следующее: в инновационном банке отдел по работе с корпоративными клиентами становится не просто провайдером финансовых услуг, а партнером бизнеса, предлагающим инновационные решения, упрощающие и улучшающие их деятельность. Работа в таком отделе должна быть выстроена по принципам гибкости, клиентоцентричности и внедрения передовых технологий. Для успешной работы отдела в инновационном банке необходимо иметь сильную IT-инфраструктуру и компетентную команду специалистов. Также важно создать культуру инноваций и поддерживать у сотрудников желание экспериментировать и внедрять новые решения.

2.3 Telegram-бот

В предыдущем пункте рассматривалось такое понятие, как Telegram-бот. Данная технология работает через мессенджер и может активно использоваться командой для оптимизации внутренних процессов. Бот может как оперативно собирать нужную информацию от корпоративных клиентов, так и служить помощником для работников. В рамках проектной работы был разработан прототип Telegram-бота для оповещения команды в случае срочного обращения клиентов. Избранные методы можно увидеть в приложении А.

Заключение

В ходе практики для достижения ее целей были изучены специфика деятельности банка, проведён анализ внутренних документов и регламентов банка, изучена книга «Победить с помощью инноваций», а также изучалась и анализировалась специальная литература и публикации средств массовой информации, в том числе с применением интернет-технологий. Проведено наблюдение за работой отдела по работе с корпоративными клиентами, как выстроены процессы взаимодействия с клиентами, какие IT-инструменты используются, какие проблемы возникают и какие потребности существуют, а также проведены интервью с IT-специалистами отдела банка.

На основе полученной информации была разработана концепция IT-решений, направленная на повышение эффективности работы отдела по работе с корпоративными клиентами. В инновационном банке работа отдела по работе с корпоративными клиентами должна быть выстроена по принципам гибкости, клиентоцентричности и внедрения передовых технологий. Для успешной работы отдела в инновационном банке необходимо иметь сильную IT-инфраструктуру и компетентную команду специалистов. Также важно создать культуру инноваций и поддерживать у сотрудников желание экспериментировать и внедрять новые решения. Помимо прочего была разработана концепция Telegram-бота для контакта с клиентами. По данной концепции создан макет, который в дальнейшем был обработан тестовыми данными.

Проведённая практика подтвердила важность использования IT-инноваций в современном банковском секторе для повышения уровня клиентоцентричности, конкурентоспособности и эффективности работы банковских учреждений. Полученные в ходе практики знания и навыки будут использованы в дальнейшей профессиональной деятельности и способствуют успешной карьере в IT-сфере банковского бизнеса.

Проведённая учебная проектно-технологическая практика позволила получить ценный опыт и знания по работе IT-решений в отделе по работе с корпоративными клиентами в инновационном банке.

Список источников

1. СберУниверситет [Электронный ресурс]. – Режим доступа - <https://sberuniversity.ru/> - Заглавие с экрана. – (Дата обращения: 28.06.2024).
2. Победить с помощью инноваций / Майкл Ташмен, Чарльз Райли // Библиотека Сбербанка - том 40. – М.:Москва, 2013. – 287.

Приложение А

Методы взаимодействия с telegram библиотекой:

```
class TgMethod {
  //Проверка строки на число
  isNumeric(str) {
    if (typeof str !== "string") return false //
    Убедитесь, что передана строка
    return !isNaN(str) && !isNaN(parseFloat(str))
    // Проверьте, является ли строка числом
  }

  //Отправка сообщений с options и повторная отправка
  при ошибке
  async sendMessageWithRetry(chatId, messageText,
    retryCount = 3) {
    const options = {
      parse_mode: "HTML"
    };
    try {
      await bot.sendMessage(chatId, messageText,
options);
    } catch (err) {
      console.error('Ошибка при отправке
сообщения:', err);
      // Повторяем попытку отправки, если не
      достигнуто максимальное количество попыток
      if (retryCount > 0) {
        console.log(`Повторная попытка отправки
сообщения. Осталось попыток: ${retryCount}`);

```

```

        await this.sendMessageWithRetry(chatId,
messageText, retryCount - 1);
    } else {
        console.error('Достигнуто максимальное
количество попыток. Сообщение не было отправлено.');
```

}

}

}

//Преобразование даты

```

async formatDate(dateString) {
    const date = new Date(dateString);

    const day = String(date.getDate()).padStart(2,
'0');

    const month = String(date.getMonth() +
1).padStart(2, '0'); // Плюс 1, так как месяцы
начинаются с 0

    const year = date.getFullYear();

    return `${day}.${month}.${year}`;
}

//Задержка при отправки сообщений
delay(ms) {
    return new Promise(resolve =>
setTimeout(resolve, ms));
}
}
```



```
export default TgMethod;
```

Методы для работы с обращениями:

```
//Добавление запроса
async addRequest(clientId, date, type, description,
status, comMod) {
    const sql = 'INSERT INTO FRANCHISE_REQUEST
(client_id, date, type, description, is_active,
communication_mode) VALUES ($1, $2, $3, $4, $5, $6)
RETURNING id';
    const values = [
        clientId,
        date,
        type,
        description,
        status,
        comMod
    ];
    return new Promise( async (resolve) => {
        await connection.query(sql, values, async (err,
result) => {
            if (err) {
                console.log(err);
            } else {
                resolve(result.rows[0]);
            }
        });
    });
}
```

```

//Поиск запроса
async searchRequest(requestId){
    return new Promise( async (resolve) => {
        const sql = 'SELECT * FROM FRANCHISE_REQUEST
WHERE ID = $1';
        await connection.query(sql, [requestId], async
(err, result) => {
            if (err) {
                console.log(err);
            }else {
                if (result.rows) {
                    resolve(result.rows[0]);
                } else {
                    resolve(null);
                }
            }
        });
    });
}

```

```

//Поиск всех запросов для определенного клиента
async searchRequestClient(clientId){
    const sql = 'SELECT * FROM FRANCHISE_REQUEST WHERE
CLIENT_ID = $1 ORDER BY ID';
    return new Promise(async (resolve, reject) => {
        await connection.query(sql, [clientId], async
(err, result) => {
            if (err) {
                console.log(err);
                reject(err);
            }
        });
    });
}

```

```
        } else {  
            resolve(result.rows);  
        }  
    });  
});  
}
```