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

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
Матвеев Михаил Григорьевич
Кафедра информационных технологий управления
21.03.2025

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.02.01 «Информационные технологии управления маркетингом»

1. Код и наименование направления подготовки / специальности:

09.04.02 «Информационные системы и технологии»

2. Профиль подготовки /специализация/магистерская программа:

«Информационные технологии в менеджменте»

3. Квалификация выпускника: магистр

4. Форма обучения: очная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: Информационные технологии управления (ИТУ)

6. Составители программы: Журавлев Владимир Николаевич, кандидат экономических наук

7. **Рекомендована:** НМС ФКН 03.05.2023 протокол №7

8. Учебный год: 2025-2026г.г. Семестр - 2

9. Цели и задачи учебной дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины являются:

- осознать и осмыслить место, и значимость вопросов маркетинга и продаж в системе вопросов информационного менеджмента:

Задачи учебной дисциплины:

- уяснить понятие и смысл термина «маркетинг»:
    - проанализировать лекционный материал, информацию основной и дополнительной литературы по данному вопросу;
    - освоить принципы построения отдела продаж;
    - изучить и осмыслить методы ведения маркетинга;
- осознать и осмыслить принципы построения взаимоотношений с клиентами:
    - усвоить принципы построения каналов сбыта;
    - усвоить принципы взаимодействия с клиентами, учитывая потребности человека;
- получить навыки работы в системе CRM:
    - работа менеджера;
    - работа маркетолога;
    - работа руководителя.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина относится к обязательной части блока Б1
Для успешного освоения необходимо предварительное изучение следующих дисциплин:

- Методические основы научной деятельности
- Управление качеством
- Эксплуатация и совершенствование ИТ-сервисов

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (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-3.2	Умеет проводить формирование вариантов структуры системы (программного средства) и разрабатывает варианты их реализации в рамках предлагаемых алгоритмических и программных решений	ПК-3.2.1	Имеет навыки управления ожиданиями заинтересованных сторон, инициирования изменений, определения необходимых изменений во всех фазах больших проектов и программах проектов	**Знать:** функции маркетинга, основные элементы системы маркетинговых исследований, главные направления формирования товарной политики на предприятии, конкурентноспособность товара в системе маркетинга, маркетинговые структуры предприятия, содержание программы маркетинга на предприятии. **Уметь**: **-** ориентироваться, в сущности, различных разновидностей массовых коммуникаций, в том числе интегрированных; - самостоятельно обучаться новым методам исследования, изменениями научного и научно-производственного профиля своей профессиональной деятельности **-** использовать инструменты маркетинговых коммуникаций для реализации стратегий продвижения конкретной компании; - правильно спроектировать процесс коммуникации; - разрабатывать и применять приемы стимулирования продаж, рекламы, PR и других элементов маркетинговых коммуникаций; - рассчитывать бюджет программ маркетинговых коммуникаций; - использовать технологии оценки эффективности применения маркетинговых коммуникаций в комплексе и поэлементно.
ПК-4.1	Умеет определять состав компонентов программного средства	ПК-4.1.1	Имеет навыки анализа бизнес-процессов и предметной области заказчика, разработки инструментов и методов проектирования бизнес-процессов	

				-самостоятельно приобретать с помощью информационных технологий и использовать в практической деятельности новые знания и умения, в том числе в новых областях знаний, непосредственно не связанных со сферой деятельности - проявлять инициативу, в том числе в ситуациях риска, брать на себя всю полноту ответственности - воспринимать математические, естественнонаучные, социально-экономические и профессиональные знания, умением самостоятельно приобретать, развивать и применять их для решения нестандартных задач, в том числе в новой или незнакомой среде - анализировать и оценивать уровни своих компетенций в сочетании со способностью и готовностью к саморегулированию дальнейшего образования и профессиональной мобильности - разрабатывать методы решения нестандартных задач и новые методы решения традиционных задач **Владеть:** -экономического, социального и информационного обоснования концепции управления маркетинговой деятельностью предприятия; - использования маркетинговых инструментов для освоения новых сегментов рынка сбыта; - успешного формирования портфеля заказов, повышения качественного и сервисного удовлетворения спроса населения. - анализа и оценки уровня своих компетенций в сочетании со способностью и готовностью к саморегулированию дальнейшего образования и профессиональной мобильности - позволяющими управлять культурой мышления, способностью выстраивать логику рассуждений и высказываний, основанных на интерпретации данных, интегрированных их разных областей науки и техники, выносить суждения на основании неполных данных

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час.(*в соответствии с учебным планом)* — **4/144**.

Форма промежуточной аттестации*(зачет/экзамен)* экзамен

13. Виды учебной работы

Вид учебной работы		Трудоемкость			
		Всего	По семестрам		
			4	№ семестра	…
Аудиторные занятия		**32**	**32**	2	
в том числе:	лекции				
	практические	**16**	**16**		

	лабораторные	**16**	**16**		
Самостоятельная работа		**76**	**76**		
в том числе: курсовая работа (проект)					
Контроль		**36**	36		
Форма промежуточной аттестации *(экзамен – __час.)*					
Итого:		**144**	**144**		

13.1. Содержание дисциплины

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК *
1. Лекции			
1.1			
1.2			
2. Практические занятия			
2.1	Рынки и модели сбыта. Клиенты: учет в работе менеджера принципов потребностей человека	Вхождение компании на рынок и выход из него. Модели сбыта: • детерминированные; • стохастические; • вербальные. Клиенты: учет в работе менеджера принципов потребностей человека. • Пирамида А.Маслоу. • 5 положений Д.Бьюдженталя. • Феномен М.Селигмана. • 3 принципа Н.Пезешкиана. Концепция К.Роджерса.	
2.2	Принципы ИСО 9004:2001. Принципы построения отдела Продаж. Рынки B2C, B2B	Принципы построения отдела Продаж: • от стратегии к структуре; • от функций к структуре; • Кто, что и как должен делать? • новые и постоянные Клиенты: что «хорошо» и что «плохо»? **Т**ермины «Рынки B2C, B2B, G2B, G2C, G2E, G2G, G2K, G2N»	
2.3	Внутренняя организация отдела Продаж	Внутренняя организация отдела Продаж: • бизнес-процессы; • система мотиваций; • обучение + тренинги; • фирменные стандарты; Источники возникновения Плана продаж	
2.4	Система CRM	Система CRM – инструментарий для менеджера. Основные понятия. Польза и вред от покупки системы CRM. CRM-стратегия для малого/среднего бизнеса. CRM-стратегия для крупного бизнеса. CRM-стратегия для малого/среднего бизнеса. CRM-стратегия для крупного бизнеса.	
2.5	Маркетинг в практике коммерческой деятельности	Маркетинг на рынке продуктов и услуг. Круговорот задач маркетинга. Принципы управления маркетингом. Модель АИДА. Системный подход – шаг вперед от BTL. Маркетинговый спектр. Холистический маркетинг. Классические методы маркетинга на практике.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=4571
2.6	Маркетинг и Продажи	Продажи и маркетинг без противоречий. Системный подход в продажах компании.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=4571
3. Лабораторные занятия			

3.1	Система NauCRM. Общие принципы функционирования	Общие принципы функционирования: • администрирование руководителем • технология и эффективность работы менеджеров • контроль, учет и анализ руководителем • информация для маркетинга.	
3.2	Практическая работа в среде NauCRM**:** работа менеджера	Интерфейс, подсистемы, принцип работы в программной среде	
3.3	Практическая работа в среде NauCRM**:** работа маркетолога	Интерфейс, подсистемы, принцип работы в программной среде	
3.4	Практическая работа в среде NauCRM**:** работа руководителя	Интерфейс, подсистемы, принцип работы в программной среде	

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1	Рынки и модели сбыта. Клиенты: учет в работе менеджера принципов потребностей человека		2		10	
2	Принципы ИСО 9004:2001. Принципы построения отдела Продаж. Рынки B2C, B2B		4		10	
3	Внутренняя организация отдела Продаж		2		10	
4	Система CRM		2		16	
5	Маркетинг в практике коммерческой деятельности		2		12	
6	Маркетинг и Продажи		2		12	
7	Система NauCRM. Общие принципы функционирования			2	14	
8	Практическая работа в среде NauCRM**:** работа менеджера			4	10	
9	Практическая работа в среде NauCRM**:** работа маркетолога			4	10	
10	Практическая работа в среде NauCRM**:** работа руководителя			4	12	
	Итого:		14	14	116	

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При использовании дистанционных образовательных технологий и электронного обучения выполнять все указания преподавателей, вовремя подключаться к online занятиям, ответственно подходить к заданиям для самостоятельной работы. Трудоемкость по видам учебной работы:

- осознание и осмысление информации, получаемой на лекциях;
- фиксация ключевых вопросов по изучаемой теме – маркетинг и продажи;
- проработка ключевых вопросов по маркетингу и продажам самостоятельно на базе основной и дополнительной литературы;
- задание вопросов по маркетингу и продажам преподавателю на лекциях и во время лабораторных работ;
- освоение материала лабораторных работ и наработка практических навыков работы в системе CRM;
- желательно выполнение курсовой работы по маркетингу и продажам, в которой научный руководитель акцентирует внимание на технологии выполнения задания, приближенной к работе в реальных организациях.

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

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	*Липская, Любовь Михайловна. Инновационное управление маркетингом на основе синергетического подхода: автореферат дис. . канд. экон. наук : 08.00.05 / Л.М. Липская ; Брян. гос. ун-т им. И.Г. Петровского ; науч. рук. З.Н. Шуклина. — Брянск, 2011.— 23 с*
2	*Анучин, Андрей Августович. Управление продажами: учебное пособие / А.А. Анучин; Воронеж. гос. ун-т, Центр подгот. упр. кадров. — Воронеж: Издательско-полиграфический центр Воронежского государственного университета, 2013.— 82 с.*
3	*Промышленный менеджмент, маркетинг, экономика и финансы: сборник научных трудов / под редакцией Ю. Ю. Костюхина. — Москва: МИСИС, 2018. — 252 с. — ISBN 978-5-907226-20-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/129031 (дата обращения: 09.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.*

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
4	*Данько, Тамара Петровна. Управление маркетингом (методологический аспект: Учеб. пособ. по дисципл. "Маркетинг" для студ. высш. учеб.заведений, обуч. по спец. " Менеджмент", "Маркетинга" и "Коммерция" / Рос. экон. акад. им. Г. В. Плеханова ; Т.П. Данько .— М. : ИНФРА-М, 1997 .— 280 с.*
5	*Продажи: Базовый курс: Оптимальный путь к профессионализму: [В 6 кн.] / Вильгельм Кюппер; Пер. с нем. Н.А.Врублевская..— 2000 .— 66 с.*
6	*Аткинсон, Джин. Все о продажах / Д. Аткинсон; Пер. с англ. С. Орленко. — М.: Фаир-пресс, 2003.— 264с.*
7	*Вертоградов, Владимир. Управление продажами / В. Вертоградов. — 2-е изд., перераб. и доп. — СПб. и др.: Питер, 2004 .— 235 с.*
8	*Беквит, Гарри. Продавая незримое: пер. с англ.: руководство по современному маркетингу услуг / Гарри Беквит .— М. : Альпина Бизнес Букс, 2004 .— 271 с.*
9	*Рыбкин, Иван Валерьевич. Продаем по "системе". Системный подход к технике продаж физическим лицам / И.В. Рыбкин.— М. : Ин-т общегуманитар. исслед., 2004 .— 717 с.*

в) информационные электронно-образовательные ресурсы*:

№ п/п	Источник
10	*www.lib.vsu.ru –ЗНБ ВГУ*
11	*Поисковая система «Google»*
12	*https://e.lanbook.com – ЭБС «Лань»*

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

(учебно-методические рекомендации, пособия, задачники, методические указания по выполнению практических (контрольных), курсовых работ и др.)

№ п/п	Источник
1	*Андреева, Ольга Дмитриевна. Технология бизнеса: маркетинг: Учеб. пособие / О. Андреева. — М.: Издат. группа ИНФРА-М-НОРМА, 1997.— 219 с*
2	*Маркетинг: Учеб. / Под ред. Уткина Э. А. — М.: ТАНДЕМ: ЭКМОС, 1998.— 318с.*

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

При реализации дисциплины могут использоваться технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии на базе портала edu.vsu.ru, а также другие доступные ресурсы сети Интернет
При реализации дисциплины проводятся:

- различные типы лекций (вводная, обзорная и т.д.),
- семинарские занятия (проблемные.),
- текущая аттестация,

- самостоятельная работы по отдельным ее разделам

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Курс реализуется на основе материально-технической базы факультета компьютерных наук Воронежского государственного университета.

Аудитории для проведения занятий: 477, 479, 380, 381, 382, 383, 384, 385, 387, 290, 291, 292, 293, 295, 297, 301п, 303п, 305п, 307п, 314п, 316п, 505п;
Материально-техническое оснащений аудиторий

Наименование помещения (номер аудитории)	Имеющееся оборудование
479	Учебная аудитория: компьютер преподавателя i5-8400-2,8ГГц, монитор с ЖК 19", мультимедийный проектор, экран. Специализированная мебель.
380	Учебная аудитория: компьютер преподавателя i3-3240-3,4ГГц, монитор с ЖК 22", мультимедийный проектор, экран. Специализированная мебель. Система Интернет-видеоконференцсвязи (корп. 1а ауд. 380) Состав системы Интернет-видеоконференцсвязи: ВКС LifeSize Team220 Camera 200 Dual, аудиосистема Defender Mercury 34 SPK-705, интерактивная доска со встроенным проектором "SmartBoard 480iv V25" Лабораторное оборудование по теоретической механике и оптике: машина Атвуда, маятник Максвелла, универсальный маятник, маятник Обербека, крутильный маятник, наклонный маятник, прибор для исследования столкновения шаров, определение скорости полета пули с помощью крутильно-баллистического маятника, изучение законов вращательного движения тел, исследование сложных колебаний, установка для измерения модуля упругости проволоки.
505п	Учебная аудитория: компьютер преподавателя i5-3220-3.3ГГц, монитор с ЖК 17", мультимедийный проектор, экран. Специализированная мебель.
477	Учебная аудитория: ноутбук HP Pavilion Dv9000-er, мультимедийный проектор, экран. Специализированная мебель.
292	Учебная аудитория: компьютер преподавателя Pentium-G3420-3,2ГГц, монитор с ЖК 17", мультимедийный проектор, экран. Специализированная мебель. Система для видеоконференций Logitech ConferenceCam Group и ноутбук 15.6" FHD Lenovo V155-15API.
297	Учебная аудитория: ноутбуки HP EliteBook на базе Intel Core i5-8250U-3.4 ГГц, мониторы ЖК 24" (16 шт.), мультимедийный проектор, экран. Специализированная мебель.
290	Учебная аудитория: персональные компьютеры на базе i7-7800x-4ГГц, мониторы ЖК 27" (12 шт.), мультимедийный проектор, экран. Специализированная мебель. Лабораторное оборудование искусственного интеллекта: рабочие места - персональные компьютеры на базе i7-7800x-4ГГц, мониторы ЖК 27" (12 шт.); модули АО НПЦ "ЭЛВИС»: процессорный Салют-ЭЛ24ПМ2 (9 шт.), отладочный Салют-ЭЛ24ОМ1 (9 шт.), эмулятор МС-USB-JTAG (9 шт.). Лабораторное оборудование электроники, электротехники и схемотехники: рабочие места - персональные компьютеры на базе i7-7800x-4ГГц, мониторы ЖК 27" (12 шт.); стенд для практических занятий по электрическим цепям (KL-100); стенд для изучения аналоговых электрических схем (KL-200); стенд для изучения цифровых схем (KL-300).
291	Учебная аудитория: персональные компьютеры на базе i3-3220-3,3ГГц, мониторы ЖК 19" (16 шт.), мультимедийный проектор, экран. Специализированная мебель.
293	Учебная аудитория: персональные компьютеры на базе Core i7-11700K-3.6 ГГц, мониторы ЖК 24" (15 шт.), мультимедийный проектор, экран. Специализированная мебель. Лабораторное оборудование компьютерной графики видеоадаптеры GeForce RTX 3070.

295	Учебная аудитория: персональные компьютеры на базе i3-9100-3,6ГГц, мониторы ЖК 24" (14 шт.), мультимедийный проектор, экран. Специализированная мебель. Лабораторное оборудование информационной безопасности операционных систем и программных средств защиты информации от несанкционированного доступа: рабочие места - персональные компьютеры на базе Intel i3-9100-3,6ГГц, , мониторы ЖК 24" (14 шт.); учебный стенд «Программные средства защиты информации от несанкционированного доступа».
305п	Учебная аудитория: ноутбук HP Pavilion Dv9000-er, мультимедийный проектор, экран. Специализированная мебель.
307п	Учебная аудитория: ноутбук HP Pavilion Dv9000-er, мультимедийный проектор, экран. Специализированная мебель.
303п	Учебная аудитория: персональные компьютеры на базе i3-8100-3,9ГГц, мониторы ЖК 24" (13 шт.), мультимедийный проектор, экран. Специализированная мебель. Лабораторное оборудование программно-аппаратных средств обеспечения информационной безопасности: персональные компьютеры на базе Intel i3-8100 3.60ГГц, мониторы ЖК 19" (10 шт.), стойка (коммуникационный шкаф), управляемый коммутатор HP Procurve 2524, аппаратный межсетевой экран D-Link DFL-260E, аппаратный межсетевой экран CISCO ASA-5505. лабораторная виртуальная сеть на базе Linux-KVM/LibVirt, взаимодействующая с сетевыми экранами. USB-считыватели смарт-карт ACR1281U-C1 и ACR38U-NEO, смарт-карты ACOS3 72K+MIFARE, карты памяти SLE4428/SLE5528. Учебно-методический комплекс "Программно-аппаратная защита сетей с защитой от НСД" ОАО "ИнфоТеКС". Лабораторное оборудование технической защиты информации, состав ST033P "Пиранья" - многофункциональный поисковый прибор, ST03.DA - дифференциальный низкочастотный усилитель, ST03.TEST - контрольное устройство; комплекс виброакустической защиты "Соната": Соната-ИП3, Соната-СА-65М, Соната-СВ-45М; генератор-виброизлучатель (5 октав) "ГШ-1000У"; генератор шума для защиты объектов вычислительной техники 1, 2 и 3 категорий от утечки информации; система автоматизированная оценки защищенности технических средств от утечки информации по каналу побочных электромагнитных излучений и наводок <Сигурд>. Программно-аппаратный комплекс для мониторинга радиообстановки в диапазоне 9 кГц - 21 ГГц «Кассандра К21». Комплекс оценки эффективности защиты речевой информации от утечки по акустическому и виброакустическому каналам, 20 – 12500 Гц.
314п	Учебная аудитория: персональные компьютеры на базе i3-7100-3,6ГГц, мониторы ЖК 19" (16 шт.), мультимедийный проектор, экран. Специализированная мебель.
316п	Учебная аудитория: персональные компьютеры на базе i3-9100-3,6ГГц, мониторы ЖК 19" (30 шт.), мультимедийный проектор, экран. Специализированная мебель.
381	Учебная аудитория: компьютер преподавателя i3-540-3ГГц, мультимедийный проектор, экран. Специализированная мебель.
382	Учебная аудитория: персональные компьютеры на базе i5-9600KF-3,7ГГц, мониторы ЖК 24" (16 шт.), ТВ панель-флипчарт. Специализированная мебель.
383	Учебная аудитория: персональные компьютеры на базе i7-9700F-3ГГц, мониторы ЖК 27" (16 шт.), мультимедийный проектор, экран. Специализированная мебель. Лабораторное оборудование мобильных приложений и игр: рабочие места - персональные компьютеры на базе Intel i7-9700F, видеоадаптеры nVidia GeForce RTX2070, мониторы ЖК 27" (16 шт.); Системы виртуальной реальности HTC Vive Cosmos (2шт.); Беспроводный маршрутизатор TP-Link Archer C7. Лабораторное оборудование безопасности компьютерных сетей: рабочие места - персональные компьютеры HP-3500-PRO на базе Intel i3-2120, мониторы ЖК 22" (16 шт.), стойка (коммуникационный шкаф), управляемый коммутатор CISCO Catalyst 2950, маршрутизатор CISCO 2811-ISR, аппаратный межсетевой экран CISCO серии ASA-5500. лабораторная виртуальная сеть на базе Linux-KVM/LibVirt, взаимодействующая с перечисленным сетевым оборудованием. Программный анализатор сетевого трафика WireShark. Программный симулятор Packet Tracer, для создания виртуальных стендов, включающих коммутаторы 2 и 3 уровней, маршрутизаторы, сетевые экраны и СОВ. Учебно-методический комплекс "Безопасность компьютерных сетей" ОАО "ИнфоТеКС".
384	Учебная аудитория: персональные компьютеры на базе i3-2120-3,3ГГц, мониторы ЖК 22" (16 шт.), мультимедийный проектор, экран. Специализированная мебель.

385	Учебная аудитория: персональные компьютеры на базе i3-2120-3,3ГГц, мониторы ЖК 19" (16 шт.), мультимедийный проектор, экран. Специализированная мебель.
387	Учебная аудитория: компьютер преподавателя Core2Duo-E7600-3ГГц, монитор с ЖК 22», мультимедийный проектор, экран. Персональные компьютеры студентов на базе i5-10400-2,9ГГц, мониторы ЖК 27" (11 шт.). Специализированная мебель.
301п	Учебная аудитория: персональные компьютеры на базе i3-2120-3,3ГГц, мониторы ЖК 17" (15 шт.), мультимедийный проектор, экран. Специализированная мебель. Лабораторное оборудование суперкомпьютерного центра: кластер с пиковой производительностью 40 Tflops. Состав кластера: 10 узлов, каждый имеет два 12-ядерных процессора Intel Xeon E5-2680V3, 128 Гбайт ОЗУ, SSD 256 Гбайт. 7 узлов из 10 содержат по 2 ускорителя Intel Xeon Phi 7120, 3 узла - 2 ускорителя Tesla K80M. Все узлы объединены высокоскоростной сетью InfiniBand 56 Gbps; управляющий узел кластера (также сервером для хранения файлов): два 6-ядерных процессора, 64 Гбайт оперативной памяти и дисковую подсистему объемом 14 ТБайт; сервер для занятий по параллельному программированию: Intel X5650@2.67GHz 12 ядер 24 потоков, ОЗУ 36ГБ, дисковая подсистема объемом 300ГБ.
190а	Лабораторное оборудование медицинской кибернетики: рабочие места - персональные компьютеры на базе Intel i3-2120, мониторы ЖК 19" (3 шт.); электроэнцефалограф Нейрон-спектр-4 (2 шт.); кардиограф Полиспектр-12 (1 шт.); оптические микросокопы Р-1 (2 шт.); 3D-принтер (1 шт.); паяльные станции (2 шт.). Специализированная мебель.
403п	Учебная аудитория: персональные компьютеры на базе i3-2320-3,3ГГц, мониторы ЖК 22" (7 шт.), мультимедийный проектор, экран. Специализированная мебель. Лабораторное оборудование физической лаборатории с комплектом оборудования по квантовой физике: Установка для изучения космических лучей (ФПК-01); установка для определения резонансного потенциала методом Франка и Герца (ФПК-02); установка для определения длины свободного пробега частиц в воздухе (ФПК-03); установка для изучения энергетического спектра электронов (ФПК-05); установка для изучения p-n перехода (ФПК-06); установка для изучения температурной зависимости электропроводности металлов и полупроводников (ФПК-07); установка для изучения эффекта Холла в полупроводниках (ФПК-08); установка для изучения спектра атома водорода (ФПК-09); установка для изучения внешнего фотоэффекта (ФПК-10); установка для изучения абсолютно черного тела (ФПК-11); установка для изучения работы сцинтилляционного счетчика (ФПК-12); установка для изучения и анализа свойств материалов с помощью сцинтилляционного счетчика (ФПК-13).
420	Лабораторное оборудование по электротехники и электроники: лабораторные стенды: полупроводниковые диоды, фотодиод, биполярный транзистор, полевой транзистор, операционный усилитель, многокаскадовый RC-усилитель, амплитудный модулятор и демодулятор, LC-генератор с индуктивной обратной связью, кварцевый генератор, RC-генератор с фазосдвигающей цепью, мультивибратор, триггер на биполярном транзисторе, основные схемы выпрямителей, универсальные логические элементы ТТЛ, регистр сдвига, счетчик Специализированная мебель.
425	Лабораторное оборудование сетей и систем передачи информации: стойка (коммуникационный шкаф), 3 коммутатора CISCO WS-C2960-24TT-L, 3 маршрутизатора CISCO 2801, 2 WiFi-маршрутизатора Linksys WRT54G. Специализированная мебель.

Адреса (местоположения) помещений

Наименование помещения (номер аудитории)	Адрес (местоположение) помещения
479	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1а, ауд. 479
380	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1а, ауд. 380
505п	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1б, ауд. 505
477	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1а, ауд. 477
292	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1а, ауд. 292
297	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1а, ауд. 297
290	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1а, ауд. 290
291	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1б, ауд. 291
293	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1б, ауд. 293
295	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1б, ауд. 295
305п	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1б, ауд. 305
307п	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1б, ауд. 307
303п	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1б, ауд. 303
314п	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1б, ауд. 314
316п	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1б, ауд. 316
381	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1а, ауд. 381
382	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1а, ауд. 382
383	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1а, ауд. 383
384	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1а, ауд. 384
385	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1а, ауд. 385

387	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1а, ауд. 387
308пп	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1б, ауд. 308
309п	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1б, ауд. 309
301п	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1б, ауд. 301
190а	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1б, ауд. 190а
403п	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1б, ауд. 403
420	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1б, ауд. 420
425	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1, ауд. 425

Перечень программного обеспечения, используемого в образовательном процессе

Наименование ПО	Производитель ПО (или торговая марка, Или правообладатель) при наличии
ОС Windows v.7, 8, 10	Microsoft (прим. 1)
LibreOffice v.5-7	The Document Foundation, GNU
Платформа электронного обучения LMS-Moodle, основа Образовательного портала «Электронный университет ВГУ»	Moodle Pty Ltd, GNU General Public License
Foxit PDF Reader	корпорация FOXIT SOFTWARE INC., проприетарная бесплатная лицензия

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.	Раздел 1. Рынки и модели сбыта. Клиенты: учет в работе менеджера принципов потребностей человека Раздел 2. Принципы ИСО 9004:2001. Принципы построения отдела Продаж. Рынки B2C, B2B Раздел 3. Внутренняя организация отдела Продаж	ПК-3.2	ПК-3.2.1	Сообщение
2.	Раздел 4. Система CRM Раздел 5. Система NauCRM. Общие принципы функционирования	ПК-3.2 ПК-4.1	ПК-3.2.1 ПК-4.1.1	Лабораторная работа часть 1 (тренажер)
3.	Раздел 6. Практическая работа в среде NauCRM: работа менеджера Раздел 7. Маркетинг в практике коммерческой деятельности Раздел 8. Практическая работа в среде NauCRM: работа маркетолога Раздел 9. Маркетинг и Продажи Раздел 10. Практическая работа в	ПК-4.1	ПК-4.1.1	Лабораторная работа Часть 2 (тренажер)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
	среде NauCRM: работа руководителя			
Промежуточная аттестация форма контроля - экзамен				Комплект КИМ

20 Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

20.1 Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Контрольные задания

1. Задания:

- принципы и способы реализации товаров/услуг в обществе;
- потребности и ценности товаров/услуг для человека;
- принципы и способы реализации товаров/услуг в компании)

2. Лабораторные работы

Лабораторная работа, часть 1 (тренажер)

МАРКЕТИНГ, ПРОДАЖИ и инструментарий NauCRM

РАБОЧЕЕ ЗАДАНИЕ

Изучить инструментарий NauCRM, позволяющий активно работать с клиентами:

- Описание интерфейса;
- Подсистема ведения единой клиентской базы;
- контакты с Клиентом;
- поддержка длительного цикла продаж;
- заказы потребителей;
- информирование Клиентов;
- справочник услуг компании;
- база знаний компании;
- доступ Клиента в систему;
- функция «Активные продажи»;
- обработка входящей почты от Клиентов

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Принципы построения инструментария NauCRM
2. Основные подсистемы инструментария NauCRM
3. Принципы формирования и виды отчетной информации пользователей инструментария NauCRM
4. Принципы совместной работы различных специалистов компании в инструментарии NauCRM

Лабораторная работа, часть 2 (тренажер)

МАРКЕТИНГ, ПРОДАЖИ и инструментарий NauCRM

РАБОЧЕЕ ЗАДАНИЕ

Освоить работу в инструментарии NauCRM специалистов:

- Менеджера
- Маркетолога
- Руководителя

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Практические действия специалистов компании при работе с Клиентом
2. Практические действия специалистов компании при работе с Руководителем

3. Практические действия новых специалистов компании в среде NauCRM
4. Практические действия специалистов компании по обеспечению доступа Клиентов к информации компании

Описание технологии проведения

Подготовка демонстрационного материала в PowerPoint

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

1. **Критерии оценки Заданий**

Оценка	Критерии оценок
Отлично	Подготовлен демонстрационный материал в PowerPoint. Сообщение соответствует заданию. Ответы на вопросы экзаменационного билета - исчерпывающие
Хорошо	Подготовлен демонстрационный материал в PowerPoint. Сообщение соответствует заданию. Ответы на вопросы экзаменационного билета – допускаются незначительные неточности
Удовлетворительно	Подготовлен демонстрационный материал в PowerPoint. Сообщение соответствует заданию, но содержит не принципиальные ошибки. Ответы на вопросы экзаменационного билета – постоянные неточности
Не удовлетворительно	Подготовлен демонстрационный материал в PowerPoint. Сообщение соответствует заданию, но содержит принципиальные ошибки. Дополнительные вопросы остаются без ответов.

2. **Критерии оценки выполнения лабораторной работы**
   1. Выполнение заданий лабораторной работы
   2. Ответ на все дополнительные вопросы по практике выполнения работы

20.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Ответы по КИМ

Описание технологии проведения

Проведение зачета в форме вопросы КИМ + ответы

Требования к выполнению заданий, шкалы и критерии оценивания

Критерии оценки промежуточной аттестации:

1. Сдача Лабораторных работ в соответствии с графиком
2. Критерии оценки знаний на зачете

Оценка	Критерии оценок
Зачет	1. Выполнение и сдача лабораторных работ в соответствии с графиком 2. Ответ на вопрос КИМ
	1. Выполнение и сдача лабораторных работ в соответствии с графиком 2. Плохой ответ на вопрос КИМ 3. Ответ на два дополнительных вопроса
Незачет	1. Выполнение и сдача лабораторных работ в соответствии с графиком 2. Плохой ответ на вопрос КИМ
	1. Выполнение и сдача лабораторных работ в соответствии с графиком 4. Плохой ответ на вопрос КИМ 5. Плохой ответ на один из двух дополнительных вопросов
	1. Частичное выполнение и сдача лабораторных работ

КОМПЛЕКТ КИМ

Контрольно-измерительный материал №1
Рынки и модели сбыта.

Контрольно-измерительный материал №2
Клиенты: учет в работе менеджера принципов потребностей человека

Контрольно-измерительный материал №3
Принципы ИСО 9004:2001.

Контрольно-измерительный материал №4
Принципы построения отдела Продаж.

Контрольно-измерительный материал №5
Рынки продаж (типы)

Контрольно-измерительный материал №6
Внутренняя организация отдела Продаж

Контрольно-измерительный материал №7
Система CRM: основные понятия, Польза и вред

Контрольно-измерительный материал №8
Система CRM: CRM-стратегия для малого/среднего/крупного бизнеса

Контрольно-измерительный материал №9
Система NauCRM. Общие принципы функционирования

Контрольно-измерительный материал №10
Система NauCRM: администрирование руководителем

Контрольно-измерительный материал 11
Система NauCRM: технология и эффективность работы менеджеров

Контрольно-измерительный материал №12
Система NauCRM: контроль, учет и анализ руководителем

Контрольно-измерительный материал №13
Система NauCRM: информация для маркетинга

Контрольно-измерительный материал №14
Маркетинг: Круговорот задач

Контрольно-измерительный материал №15
Маркетинг: Принципы управления маркетингом. Модель АИДА. Системный подход – шаг вперед от BTL

Контрольно-измерительный материал №16
Маркетинг: Маркетинговый спектр. Холистический маркетинг

Контрольно-измерительный материал №16
Маркетинг: Классические методы маркетинга на практике

Контрольно-измерительный материал №17
Маркетинг и Продажи: Продажи и маркетинг без противоречий

Контрольно-измерительный материал №18
Маркетинг и Продажи: Системный подход в продажах компании