

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Порохня Андрей Алексеевич
Должность: И.о. директора института перспективной инженерии
Дата подписания: 17.06.2026 11:31:15
Уникальный программный ключ:
990bea3aeec848c23bd8699e48288f8d1960c600

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора института, кандидат
технических наук, доцент
А.А. Порохня

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Автоматизация процессов взаимодействия с клиентами

Направление подготовки
Направленность (профиль)
Год начала обучения
Форма обучения
Реализуется в семестре

09.03.03 Прикладная информатика
Прикладная информатика в экономике
2026
очная¹
7

Разработано

Доцент департамента цифровых
робототехнических систем и электроники
(должность разработчика)
Орлова А.Ю.
Ф.И.О.

Ставрополь 2026 г.

¹ Здесь и далее не реализуемые формы обучения можно удалить

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины: формирование у студентов компетенций в области автоматизированных систем обработки экономической информации, мотивационного комплекса для более эффективного усвоения знаний, получения соответствующих профессиональных умений и навыков.

Задачи освоения дисциплины:

- получение студентами представления о современных бизнес-технологиях;
- развитие представления об основах стратегического маркетинга и технологий подготовки рекламы;
- освоение базовых технологий и методов маркетинговых исследований и маркетинговых решений;
- ознакомление с теоретическими основами аналитической психологии, в частности с конкретно методологическими принципами и конструктивными правилами гармонизации рыночных систем купли-продажи;
- получение навыков в использовании современных технологий и программных продуктов разработки рекламы.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Автоматизация процессов взаимодействия с клиентами» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений. Ее освоение происходит в 7 семестре.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ПК-2	ИД-1 ПК-2 разрабатывать прикладное программное обеспечение.	Разрабатывает прикладное программное обеспечение.
	ИД-2 ПК-2. адаптировать прикладное программное обеспечение.	Адаптирует прикладное программное обеспечение.

4. Объем учебной дисциплины и формы контроля *

Объем занятий: всего: 4 з.е. 144 академ.ч.	ОФО, в академ. часах
Контактная работа:	
Лекции/из них практическая подготовка	18
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	36
Практических занятий/из них практическая подготовка	
Самостоятельная работа	90
Формы контроля	
Экзамен	
Зачет	

Зачет с оценкой	7 семестр
Расчетно-графические работы	
Курсовые работа	
Контрольные работы	

* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	очная форма				Формы текущего контроля успеваемости
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов	
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		
1.	Теоретические аспекты клиентоориентированного подхода. Клиенты как бизнес-актив. Организация в терминах процессов. Использование информационных технологий для максимизации ценности информации.	ПК-2	2				Собеседование
2.	Теоретические аспекты клиентоориентированного подхода. История клиентоориентированных технологий. Основные принципы концепции CRM. Понятие e-CRM	ПК-2	2				Собеседование

3.	Процесс разработки CRM-стратегии. Процесс разработки стратегии. Процесс создания ценности. Процесс многоканальной интеграции. Процесс управления информацией. Процесс оценки эффективности	ПК-2	2				Собеседование
4.	Процесс создания ценности. Ценность, получаемая клиентом. Модель дополнительных услуг. Выстраивание взаимоотношений, прибавляющих ценность. Лестница лояльности клиентов	ПК-2	2				Собеседование
5.	Процесс многоканальной интеграции. Участники и опции каналов распределения. Развитие электронных каналов. Анализ структуры отраслевых каналов. Представление о структурных переменах – роль посредников.	ПК-2	2				Собеседование
6.	Процесс управления информацией. Роль информации, информационных технологий и управления информацией. Управление информацией. Выбор технологических решений	ПК-2	2				Собеседование
7.	Процесс оценки эффективности. Потребность в систематическом подходе. Ценность для сотрудников. Снижение издержек. Оценка рентабельности инвестиций в CRM	ПК-2	2				Собеседование
8.	Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами Мировой рынок клиентоориентированных систем. Российский рынок информационных систем управления клиентской базой		2				Собеседование

9.	Перспективы развития клиентоориентированных технологий. Перспективы развития CRM как концепции. «Социальный CRM». Модель SaaS	ПК-2	2				Собеседование
10.	Лабораторная работа №1. Знакомство с системами управления взаимодействия с клиентами или CRM	ПК-2			4		Собеседование
11.	Лабораторная работа № 2. Основы работы в CRM-системе	ПК-2			4		Собеседование
12.	Лабораторная работа 3. Начало работы в Битрикс 24	ПК-2			4		Собеседование
13.	Лабораторная работа 4. Управление задачами и проектами в Битрикс	ПК-2			4		Собеседование
14.	Лабораторная работа №5. Управление продажами – сценарии работы с CRM Битрикс 24	ПК-2			4		Собеседование
15.	Лабораторная работа № 6. Создание отчетов в CRM-системе	ПК-2			4		Собеседование
16.	Лабораторная работа № 7. Основы работы в PLM-системе	ПК-2			4		Собеседование
17.	Лабораторная работа № 8. Работа со справочниками в PLM-системе	ПК-2			4		Собеседование
18.	Лабораторная работа № 9. Планирование и управление структурой себестоимости изделий в PLM-системе	ПК-2			4		Собеседование
	ИТОГО		18		36	90	

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине (модулю) базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (включаются в методические указания по тем видам работ, которые предусмотрены учебным планом и предусматривают оценку сформированности компетенций);
- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины (модуля).

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящён рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Лабораторные работы направлены на приобретение опыта практической работы в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к лабораторным занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Анализ процессов взаимодействия с клиентами : Учебное пособие (практикум) : Направление подготовки 09.03.03(230700.62) Прикладная информатика. Профиль подготовки - Прикладная информатика в экономике. Квалификация выпускника - бакалавр. / Сев.-Кав. федер. ун-т - Ставрополь : СКФУ, 2013. - 282 с.

2. Анализ процессов взаимодействия с клиентами : Учебное пособие : Направление подготовки 09.03.03(230700.62) Прикладная информатика. Профиль подготовки - Прикладная информатика в экономике. Квалификация выпускника - бакалавр. / Сев.-Кав. федер. ун-т - Ставрополь : СКФУ, 2013. - 235 с.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Методические рекомендации по выполнению практических и лабораторных работ по дисциплине "Информатика, современные информационные технологии" : Направление подготовки 06.03.01 – Биология. Профиль - Микробиология. Физиология. Квалификация выпускника - бакалавр. Форма обучения - очная. Учебный план 2013г. Изучается в 1-2 семестре - Ставрополь : СКФУ, 2016. - 14 с.

2. Dynamic laser Speckle and Applications / Ed. Hector J. Rabal, Roberto A. Braga Jr. - New York : CRC Press, 2009. - 272 p. : il. - Index: p. 257-272. - ISBN 978-1-4200-6015-7

3. Кобелев, О. А. Электронная коммерция / О.А. Кобелев. - 4-е изд. перераб. и доп. – Москва : Дашков и Ко, 2012. - 684 с. - ISBN 978-5-394-01738-4

4. Лашманова, Н. В. Информационные системы маркетинга : учеб. пособие / Н.В. Лашманова. - СПб. : СПбГУП, 2006. - 188 с. : ил. - (Библиотека Гуманитарного университета, Вып. 30). - На учебнике гриф: Доп.УМО. - Библиогр.: с. 183. - ISBN 5-7621-0278-5

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

www.biblioclub.ru - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

www.eLibrary.ru - Научная электронная библиотека

www.iprbookshop.ru - Электронно-библиотечная система IPRbooks

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	КонсультантПлюс - http://www.consultant.ru/
---	---

Программное обеспечение:

1	Операционная система: Astra Linux
2	P7-Офис

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Лабораторные ² занятия	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа укомплектована специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации: проектор, интерактивная доска. Есть подключение к сети «Интернет», выход в образовательную сеть университета.
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги

² Перечень лабораторий используемых в учебном процессе представлен <https://www.ncfu.ru/sveden/objects/>

ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
 - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично.

Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (МТС-Линк), а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.