

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.Г.ШУХОВА»**
(БГТУ им. В.Г. Шухова)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины

**Управление человеческими
ресурсами (HR),
взаимоотношения с клиентами
(CRM), поставщиками (SRM) и
корпоративным контентом (ECM)**

направление подготовки:

09.03.03 Прикладная информатика

Направленность программы (профиль):

Прикладная информатика в бизнесе

Квалификация

бакалавр

Форма обучения

очная

Институт информационных технологий и управляемых систем

Кафедра прикладной информатики

Белгород 2025

Рабочая программа составлена на основании требований:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика утвержденного приказом Минобрнауки России от 19.09.2017г. №922
- учебного плана, утвержденного ученым советом БГТУ им. В.Г. Шухова в 2025 году.

Составитель (составители): канд.экон.наук, доц. (Д.В. Кадацкая),

В.А. Бондарь

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

«28» апреля 2025 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой: канд. экон. наук, доц. (Д.В. Кадацкая)

Рабочая программа согласована с выпускающей кафедрой
прикладной информатики

Заведующий кафедрой: канд. экон. наук, доц. (Д.В. Кадацкая)

«28» апреля 2025 г.

Рабочая программа одобрена методической комиссией института

«29» апреля 2025 г., протокол № 8

Председатель доц. (Ю.Д. Рязанов)

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине
	ПК-1. Способен использовать современные инструменты и методы координации деятельности организации для управления серией ИТ-продуктов	ПК-1.4 Использует современные инструменты и методы кадрового планирования; использования CRM- и SRM-систем; организаций работы по обеспечению документооборота для управления серией ИТ-продуктов	<p>Знания теоретических основ управленческой деятельности по работе с персоналом.</p> <p>Знания основных типов CRM-, SRM-систем и аналитические возможности данных программных продуктов.</p> <p>Знания современных методов управления документами, используемые в сфере документационного обеспечения управления организацией, и их функциональные возможности.</p> <p>Умения анализировать данные о персонале.</p> <p>Умения использовать основные функции и возможности CRM- и SRM-систем.</p> <p>Умения использовать системы электронного документооборота (ЭДО) и другие программные решения для управления документами.</p> <p>Навыки разрабатывать долгосрочные стратегии по управлению человеческими ресурсами в соответствии с целями компании.</p> <p>Навыки анализа рынка CRM- и SRM-систем и их рационального выбора.</p> <p>Навыки проводить анализ документооборота и корректировать процессы на основании полученных данных.</p>

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1. Компетенция ПК-1. Способен использовать современные инструменты и методы координации деятельности организации для управления серией ИТ-продуктов.

Стадия	Наименования дисциплины
1	Основы цифрового бизнеса
2	Основы управленческого учета
3	Экономическая эффективность информационных технологий и систем
4	Управление информационными ресурсами предприятия
5	Лидерство и управление командой
6	Управление портфелем ИТ-продуктов

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зач. единиц, 180 часа.

Форма промежуточной аттестации – экзамен

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр № 6
Общая трудоемкость дисциплины, час	180	180
Контактная работа (аудиторные занятия), в т.ч.:		
лекции	34	34
лабораторные		
практические	34	34
групповые консультации в период теоретического обучения и промежуточной аттестации	5	5
Самостоятельная работа студентов, включая индивидуальные и групповые консультации, в том числе:	107	107
Курсовой проект		
Курсовая работа		
Расчетно-графическое задание		
Индивидуальное домашнее задание	9	9
Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям (лекции, практические занятия, лабораторные занятия)	62	62
Экзамен	36	36

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Наименование тем, их содержание и объем Курс 3 Семестр 6

№ п/п	Наименование раздела (краткое содержание)	Объем на тематический раздел по видам учебной нагрузки, час			
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным
1.	Модуль 1. Управление человеческими ресурсами (HR)				
	Тема 1. Современные подходы к управлению человеческими ресурсами	2	2		4
	Современные подходы к персоналу и управлению				

	человеческими ресурсами Методология управления человеческими ресурсами Система управления человеческими ресурсами Тема 2. Формирование человеческих ресурсов	2	2		4
	Планирование потребности в кадрах организации, отбор и набор персонала Стратегическое планирование человеческих ресурсов Оперативное планирование человеческих ресурсов в организации				
	Тема 3. Развитие человеческих ресурсов	2	2		4
	Развитие человеческих ресурсов в организации Управление карьерой сотрудников Методы мотивации персонала Организационное развитие человеческих ресурсов.				
	Тема 4. Повышение эффективности управления человеческими	4	4		6
	Деловая оценка персонала Основные направления повышения эффективности управления человеческими ресурсами. Оценка эффективности системы управления человеческими ресурсами Аудит персонала в организации				
2.	Модуль 2. Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM) и поставщиками (SRM)				
	Тема 1. Введение в CRM.	2	2		4
	Определение CRM (Customer Relationship Management). Цели и задачи. Важность CRM в современном бизнесе. Увеличение прибыли и удержания клиентов. Повышение удовлетворенности клиентов. Улучшение эффективности бизнес-процессов.				
	Тема 2. Основные функции CRM-систем. Классификация CRM-систем	2	2		4
	Управление контактами. Управление продажами. Маркетинг и аналитика. Обслуживание клиентов. Классификация CRM-систем				
	Тема 3. Выбор и использование CRM-системы на предприятии	4	4		6
	Критерии выбора CRM-системы. Подготовка компаний к внедрению CRM-системы Этапы внедрения и использование CRM-системы Регулярный мониторинг результатов и корректировка стратегии.				
	Тема 4. Введение в SRM	2	2		4
	Определение SRM (Supplier Relationship Management). Важность управления взаимоотношениями с поставщиками для современного бизнеса. Ключевые цели и задачи SRM.				
	Тема 5. Принципы и подходы к управлению	2	2		4

	взаимоотношениями с поставщиками				
	Традиционное и стратегическое управление взаимоотношениями с поставщиками. Партнёрство против транзакционного подхода. Критерии оценки поставщиков. Этапы выбора поставщиков: RFI, RFP, RFQ. Критерии оценки: цена, качество, надёжность, сроки поставки. Рейтингование и бенчмаркинг поставщиков.				
	Тема 6. Технологии и инструменты SRM	22	22		4
	Современное программное обеспечение для управления взаимоотношениями с поставщиками. Автоматизация процессов закупки и снабжения. Использование EDI и ERP-систем.				
3. Модуль 3. Управление корпоративным контентом (ECM)					
	Тема 1. Основы ECM	2	2		4
	Определение и значение ECM. Основные задачи и цели ECM. Законодательные требования к хранению и защите данных.				
	Тема 2. Компоненты ECM	2	2		4
	Создание контента. Хранение и управление контентом. Распределение и совместное использование контента. Архивация и удаление контента. Поиск и индексация. Интеграция с другими системами. Безопасность и защита данных.				
	Тема 3. Типы ECM-систем	2	2		4
	Обзор основных категорий ECM-систем. Примеры популярных ECM-платформ.				
	Тема 4. Применение и анализ ECM на предприятии	4	4		6
	Анализ текущего состояния управления контентом. Определение требований и целей. Выбор подходящего решения. Реализация и настройка системы. Обучение пользователей. Поддержка и развитие системы. Показатели KPI для оценки эффективности ECM. Использование аналитики для оптимизации бизнес-процессов.				
	ВСЕГО	34	34		62

4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема практического (семинарского) занятия	К-во часов	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям
семестр № 6				
1. Модуль 1. Управление человеческими ресурсами (HR)				
1	Тема 1. Современные подходы к управлению человеческими ресурсами	Анализ современных HR-трендов	2	4
2	Тема 2. Формирование человеческих ресурсов	Разработка плана формирования кадрового резерва	2	4
3	Тема 3. Развитие человеческих ресурсов	Разработка карьерного плана для сотрудника Кейс-задание: Создание проекта системы мотивации для сотрудников	2	4
4	Тема 4. Повышение эффективности управления человеческими	Разработка критериев деловой оценки и деловая оценка персонала Анализ соответствия численности и квалификации персонала	4	6
Модуль 2. Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM) и поставщиками (SRM)				
5	Тема 1. Введение в CRM.	Анализ потребностей бизнеса	2	4
6	Тема 2. Основные функции CRM-систем. Классификация CRM-систем	Изучение функций различных CRM-систем	2	4
7	Тема 3. Выбор и использование CRM-системы на предприятии	Практический опыт работы с CRM. Сравнение различных CRM-систем	4	6
	Тема 4. Введение в SRM	Кейс-анализ успешной SRM-стратегии	2	4
	Тема 5. Принципы и подходы к управлению взаимоотношениями с поставщиками	Анализ существующих подходов к SRM Ролевая игра: переговоры с поставщиком.	2	4
	Тема 6. Технологии и инструменты SRM	Исследование рынка SRM-платформ	2	4
Модуль 3. Управление корпоративным контентом (ECM)				
	Тема 1. Основы ECM	Изучение политики безопасности доступа к документам	2	4
	Тема 2. Компоненты ECM	Изучение основ управления документами в рамках ECM.	2	4
	Тема 3. Типы ECM-систем	Обзор различных ECM-систем и	2	4

		ECM-платформ		
	Тема 4. Применение и анализ ECM на предприятии	Кейс-задания: Выбор и обоснование ECM-решения для предприятия Анализ эффективности внедрения ECM	4	6
		ИТОГО:	34	62

4.3. Содержание лабораторных занятий

Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом.

4.4. Содержание курсового проекта/работы

Курсовая работа не предусмотрена учебным планом.

4.5. Содержание расчетно-графического задания, индивидуальных домашних заданий

В процессе выполнения индивидуального домашнего задания осуществляется контактная работа обучающегося с преподавателем. Консультации проводятся в аудитория и/или посредством электронной информационно-образовательной среды университета.

На выполнение ИДЗ предусмотрено 9 часов самостоятельной работы студента.

Цель задания: закрепление теоретических знаний, полученных при изучении дисциплины, и развитие практических навыков применения современных инструментов и методов кадрового планирования, использования CRM- и SRM-систем, организации работы по обеспечению документооборота для управления серией ИТ-продуктов.

Структура работы. Теоретическое задание, включающее темы рефератов. Практическое задание – это решение кейсовых задач по рассматриваемым разделам.

Перечень примерных тем для реферата:

1. Роль HR, CRM, SRM и ECM в цифровизации бизнеса.
2. Корпоративный контент (ECM) как основа информационной безопасности и устойчивого развития компании.
3. Эффективные стратегии управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) в условиях высокой конкуренции.
4. Оптимизация процессов управления взаимоотношениями с поставщиками (SRM) для снижения издержек и повышения эффективности.
5. Корпоративный контент (ECM) как основа информационной безопасности и устойчивого развития компании.

Типовое кейс-задание: Разработка стратегии цифровой трансформации для местного магазина.

Ситуация: Вы являетесь руководителем отдела маркетинга и продаж в компании, специализирующейся на производстве и продаже бытовой техники. Ваша компания столкнулась с проблемой низкой лояльности клиентов и высоким уровнем оттока покупателей. Менеджеры по продажам отмечают, что клиенты редко возвращаются для повторных покупок, а количество жалоб на сервис и качество продукции увеличивается. Руководство компании решило инвестировать в внедрение CRM-системы для улучшения взаимоотношений с клиентами и увеличения их лояльности.

Задание:

- Анализ текущей ситуации;
Выбор CRM-системы;
План внедрения CRM;

Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами;
Оценка эффективности.

Формат выполнения: Подготовьте презентацию (10-15 слайдов) и краткий отчет (3-5 страниц), в котором изложите вашу стратегию решения.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1. Реализация компетенций

Компетенция ПК-1. Способен использовать современные инструменты и методы координации деятельности организации для управления серией ИТ-продуктов.

Наименование индикатора достижения компетенции	Используемые средства оценивания
ПК-1. Способен использовать современные инструменты и методы координации деятельности организации для управления серией ИТ-продуктов	Тестовый контроль, собеседование, кейсы, защита индивидуального домашнего задания, экзамен

5.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации

5.2.1. Перечень контрольных вопросов (типовых заданий) для экзамена

1. Что такое управление человеческими ресурсами (HR)?
2. Какие основные функции выполняет CRM-система?
3. Почему важно управлять взаимоотношениями с поставщиками (SRM)?
4. Какова основная цель ECM-систем?
5. Назовите ключевые процессы в управлении человеческими ресурсами.
6. Какие преимущества даёт использование CRM-систем для бизнеса?
7. Как SRM помогает снизить риски в цепочке поставок?
8. Какие виды контента управляются с помощью ECM-систем?
9. Опишите основные этапы жизненного цикла сотрудника в компании.
10. Какие метрики используются для оценки эффективности CRM-программ?
11. Как можно измерить эффективность SRM-стратегии?
12. Какие проблемы решает ECM в управлении корпоративной информацией?
13. Какие современные тенденции наблюдаются в управлении человеческими ресурсами?
14. Как CRM-системы помогают улучшать клиентский опыт?
15. Какие технологии используются в SRM для автоматизации процессов?
16. Как ECM-системы обеспечивают соблюдение нормативных требований?
17. Какие методы мотивации персонала наиболее эффективны?
18. Как CRM-системы влияют на удержание клиентов?
19. Какие ключевые показатели эффективности (KPI) применяются в SRM?
20. Как ECM способствует повышению производительности труда?

5.2.2. Перечень контрольных материалов для защиты курсового проекта/курсовой работы

5.3. Типовые контрольные задания (материалы) для текущего контроля в семестре

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Компетенция	Содержание вопросов (типовых заданий)
Модуль 1. Управление человеческими ресурсами (HR)			
1	<p>Тема Современные подходы управлению человеческими ресурсами</p> <p>Тема 2. Формирование человеческих ресурсов</p> <p>Тема 3. Развитие человеческих ресурсов</p> <p>Тема 4. Повышение эффективности управления человеческими</p>	<p>1. ПК-1 к</p>	<p>Типовые вопросы:</p> <p>1.Что такое HR и каковы его основные цели?</p> <p>2.Какие этапы включает в себя процесс найма сотрудников?</p> <p>3.Какие основные задачи стоят перед HR-отделом в процессе адаптации новых сотрудников?</p> <p>4.Какие методы мотивации персонала чаще всего используют компании?</p> <p>5.Как HR-менеджеры оценивают производительность сотрудников?</p> <p>Тестовый контроль</p> <p>1.Как называется процесс определения и привлечения подходящих кандидатов на вакантные должности в компании?</p> <p>a) Рекрутинг b) Адаптация c) Обучение d) Аттестация</p> <p>2.Каким термином обозначается процесс введения нового сотрудника в коллектив и ознакомление его с обязанностями и культурой компании?</p> <p>a) Онбординг b) Коучинг c) Тимбилдинг d) Аутплейсмент</p> <p>3.Каким термином обозначается процесс создания позитивной рабочей среды, способствующей вовлечению и удовлетворенности сотрудников?</p> <p>a) Корпоративная культура b) Персонализированный подход c) Адаптация d) Аттестация</p> <p>4.Какой из перечисленных методов относится к методам материальной мотивации сотрудников?</p> <p>a) Премии и бонусы b) Обучение и развитие c) Признание заслуг d) Карьерный рост</p> <p>5.Что является основным инструментом для измерения производительности труда сотрудников?</p> <p>a) Персонализированные планы развития b) KPI (Ключевые показатели эффективности)</p>

			c) Соцопросы среди коллег d) Анкетирование клиентов
Модуль 2. Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM) и поставщиками (SRM)			
2	<p>Тема 1. Введение в CRM.</p> <p>Тема 2. Основные функции CRM-систем.</p> <p>Классификация CRM-систем</p> <p>Тема 3. Выбор и использование CRM-системы на предприятии</p> <p>Тема 4. Введение в SRM</p> <p>Тема 5. Принципы и подходы к управлению взаимоотношениями с поставщиками</p> <p>Тема 6. Технологии и инструменты SRM</p>	ПК-1	<p>Типовые вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Что такое CRM и каковы его основные цели? 2.Каковы основные этапы внедрения CRM-системы в компанию? 3.Какие данные о клиентах обычно собираются и хранятся в CRM-системе? 4.Какие основные преимущества использования CRM-систем для бизнеса? 5.Как CRM-системы помогают улучшить обслуживание клиентов? 6.Что такое SRM и каковы его основные цели? 7.Какие ключевые функции включает в себя SRM-система? 8.Какие инструменты SRM-системы обычно используются для анализа эффективности поставщиков? 9.Как SRM-системы помогают улучшить сотрудничество с поставщиками? 10.Как SRM-системы помогают обеспечить своевременность поставок? <p>Тестовый контроль</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Какой тип CRM-системы чаще всего используют для автоматизации повседневной работы с клиентами? <ol style="list-style-type: none"> a) Операционная CRM b) Аналитическая CRM c) Коллаборативная CRM d) Стратегическая CRM 2.Основной элемент CRM-системы, который позволяет автоматически отправлять персонализированные письма клиентам, называется: <ol style="list-style-type: none"> a) Автоответчик b) Рассылка новостей c) Маркетинговая кампания d) Email-маркетинг 3.Какое из следующих утверждений о CRM является верным? <ol style="list-style-type: none"> a) CRM-системы используются только в крупных компаниях b) CRM-системы помогают улучшить взаимодействие с клиентами c) CRM-системы не могут хранить данные о клиентах d) CRM-системы не влияют на продажи 4.Какой из следующих инструментов чаще всего используется в CRM для анализа данных о клиентах? <ol style="list-style-type: none"> a) Электронная почта b) Аналитические панели (дашборды) c) Системы управления контентом (CMS) d) Программное обеспечение для обработки

			<p>изображений</p> <p>5. Какой из следующих факторов является ключевым для успешного внедрения CRM-системы?</p> <ol style="list-style-type: none"> Высокая стоимость системы Поддержка со стороны руководства Использование только одной платформы для всех процессов Отсутствие обучения для сотрудников <p>6. Основным преимуществом SRM является:</p> <ol style="list-style-type: none"> Сокращение времени на выполнение заказов Улучшение качества продукции Снижение затрат на закупки Повышение уровня удовлетворенности клиентов <p>7. На каком этапе внедрения SRM проводится оценка текущих взаимоотношений с поставщиками?</p> <ol style="list-style-type: none"> На начальном этапе После заключения контракта Во время выбора поставщика После завершения проекта <p>8. Какой из следующих элементов не входит в процесс SRM?</p> <ol style="list-style-type: none"> Оценка поставщиков Разработка контрактов Анализ спроса на продукцию Управление цепочками поставок <p>9. Какую роль играет SRM в управлении рисками?</p> <ol style="list-style-type: none"> Помогает снизить риски непоставок Способствует улучшению репутации компании Увеличивает объем продаж Ускоряет производственный цикл <p>10. Какие инструменты могут использоваться в рамках SRM?</p> <ol style="list-style-type: none"> HR-системы CRM-системы Специализированное ПО для управления закупками ERP-системы
--	--	--	---

Модуль 3. Управление корпоративным контентом (ECM)

3	<p>Тема 1. Основы ECM</p> <p>Тема 2. Компоненты ECM</p> <p>Тема 3. Типы ECM-систем</p> <p>Тема 4. Применение и анализ ECM на предприятии</p>	ПК-1	<p>Типовые вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> Что такое ECM (Enterprise Content Management)? Какие основные задачи решает система управления корпоративным контентом? Какие виды контента могут управляться через систему ECM? Как выбрать подходящую систему ECM для своей компании? Как ECM помогает в организации документооборота
---	--	------	---

	<p>в компании?</p> <p>Тестовый контроль</p> <p>1.Какие этапы включает процесс управления контентом в ECM?</p> <p>a) Создание, хранение, распространение, удаление b) Создание, утверждение, архивирование, утилизация c) Создание, редактирование, утверждение, публикация d) Создание, сбор, обработка, архивирование</p> <p>2.Какой из следующих факторов является ключевым для успешного внедрения ECM-системы?</p> <p>a) Высокая стоимость системы b) Четкое определение бизнес-процессов и требований c) Использование только одной платформы для всех процессов d) Обучение сотрудников</p> <p>3.Какой из следующих процессов не является частью управления корпоративным контентом?</p> <p>a) Создание и редактирование контента b) Хранение и архивирование документов c) Управление проектами и задачами d) Распространение и публикация контента</p> <p>4.Какой из следующих инструментов чаще всего используется в ECM для управления документами?</p> <p>a) Электронная почта b) Системы управления документами (DMS) c) Программное обеспечение для обработки изображений d) Системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)</p> <p>5.Какие преимущества дает внедрение ECM-системы для бизнеса?</p> <p>a) Улучшение финансовой отчетности b) Оптимизация процессов управления информацией и документацией c) Повышение эффективности управления человеческими ресурсами d) Улучшение взаимодействия с клиентами</p>
--	---

5.4. Описание критериев оценивания компетенций и шкалы оценивания

При промежуточной аттестации в форме экзамена, дифференцированного зачета, дифференцированного зачета при защите курсового проекта/работы используется следующая шкала оценивания: 2 – неудовлетворительно, 3 – удовлетворительно, 4 – хорошо, 5 – отлично.

Критериями оценивания достижений показателей являются:

Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине	Критерий оценивания
	ПК-1. Способен использовать современные инструменты и методы координации деятельности организации для управления серией ИТ-продуктов
Знания	Знания теоретических основ управленческой деятельности по работе с персоналом
	Знания основных типов CRM-, SRM-систем и аналитические возможности данных программных продуктов.
	Знания современных методов управления документами, используемые в сфере документационного обеспечения управления организации, и их функциональные возможности.
	Объем освоенного материала.
Умения	Умения анализировать данные о персонале.
	Умения использовать основные функции и возможности CRM- и SRM-систем.
	Умения использовать системы электронного документооборота (ЭДО) и другие программные решения для управления документами.
Навыки	Навыки разрабатывать долгосрочные стратегии по управлению человеческими ресурсами в соответствии с целями компании.
	Навыки анализа рынка CRM- и SRM-систем и их рационального выбора.
	Навыки проводить анализ документооборота и корректировать процессы на основании полученных данных.

Оценка сформированности компетенций по показателю Знания.

Критерий	Уровень освоения и оценка			
	2	3	4	5
ПК-1. Способен использовать современные инструменты и методы координации деятельности организации для управления серией ИТ-продуктов				
Знания особенностей управленческой деятельности по работе с персоналом	Не знает теоретических основ управленческой деятельности по работе с персоналом.	Знает теоретические основы управленческой деятельности по работе с персоналом, но допускает неточности формулировок.	Знает теоретические основы управленческой деятельности по работе с персоналом, но допускает неточности формулировок.	Знает теоретические основы управленческой деятельности по работе с персоналом, может корректно сформулировать их самостоятельно.
Знания основных типов CRM-, SRM-систем и аналитические возможности данных программных продуктов.	Не знает основные типы CRM-, SRM-систем и аналитические возможности данных программных продуктов.	Знает основные типы CRM-, SRM-систем и аналитические возможности данных программных продуктов, но допускает неточности формулировок.	Знает основные типы CRM-, SRM-систем и аналитические возможности данных программных продуктов.	Знает основные типы CRM-, SRM-систем и аналитические возможности данных программных продуктов, может корректно сформулировать их самостоятельно.
Знания современных методов управления документами,	Не знает современные методы управления	Знает современные методы управления документами,	Знает современные методы управления документами,	Знает современные методы управления документами,

Критерий	Уровень освоения и оценка			
	2	3	4	5
используемые в сфере документационного обеспечения управления организации, и их функциональные возможности.	документами, используемые в сфере документационного обеспечения управления организации, и их функциональные возможности.	используемые в сфере документационного обеспечения управления организации, и их функциональные возможности, но допускает неточности формулировок.	используемые в сфере документационного обеспечения управления организации, и их функциональные возможности.	используемые в сфере документационного обеспечения управления организации, и их функциональные возможности, может корректно сформулировать их самостоятельно.
Объем освоенного материала	Не знает значительной части материала дисциплины.	Знает только основной материал дисциплины, не усвоил его деталей.	Знает материал дисциплины в достаточном объеме.	Обладает твердым и полным знанием материала дисциплины, владеет дополнительными знаниями.

Оценка сформированности компетенций по показателю Умения.

Критерий	Уровень освоения и оценка			
	2	3	4	5
ПК-1. Способен использовать современные инструменты и методы координации деятельности организаций для управления серией ИТ-продуктов				
Умения анализировать данные о персонале.	Не может анализировать данные о персонале.	Может анализировать данные о персонале, но допускает неточности.	Может анализировать данные о персонале.	Умеет правильно, самостоятельно анализировать данные о персонале.
Умения использовать основные функции и возможности CRM- и SRM-систем.	Не может использовать основные функции и возможности CRM- и SRM-систем.	Может использовать основные функции и возможности CRM- и SRM-систем, но допускает неточности.	Может использовать основные функции и возможности CRM- и SRM-систем.	Умеет правильно, самостоятельно использовать основные функции и возможности CRM- и SRM-систем.
Умения использовать системы электронного документооборота (ЭДО) и другие программные решения для управления документами.	Не может использовать системы электронного документооборота (ЭДО) и другие программные решения для управления документами.	Может использовать системы электронного документооборота (ЭДО) и другие программные решения для управления документами, но допускает неточности.	Может использовать системы электронного документооборота (ЭДО) и другие программные решения для управления документами.	Умеет правильно, самостоятельно использовать системы электронного документооборота (ЭДО) и другие программные решения для управления документами.

Оценка сформированности компетенций по показателю *Навыки*.

Критерий	Уровень освоения и оценка				
	2	3	4	5	
ПК-1. Способен использовать современные инструменты и методы координации деятельности организаций для управления серией ИТ-продуктов					
Навыки разрабатывать долгосрочные стратегии по управлению человеческими ресурсами в соответствии с целями компании.	Не разрабатывает долгосрочные стратегии по управлению человеческими ресурсами в соответствии с целями компании.	Неуверенно разрабатывает долгосрочные стратегии по управлению человеческими ресурсами в соответствии с целями компании.	Разрабатывает долгосрочные стратегии по управлению человеческими ресурсами в соответствии с целями компании.	В полной мере разрабатывает долгосрочные стратегии по управлению человеческими ресурсами в соответствии с целями компании.	
Навыки анализа рынка CRM- и SRM-систем и их рационального выбора.	Не проводит анализ рынка CRM- и SRM-систем и не может сделать рациональный выбор	Неуверенно проводит анализ рынка CRM- и SRM-систем и неуверенно делает рациональный выбор.	Проводит анализ рынка CRM- и SRM-систем и делает рациональный выбор, но допускает неточности.	В полной мере проводит анализ рынка CRM- и SRM-систем и делает рациональный выбор.	
Навыки проводить анализ документооборота и корректировать процессы на основании полученных данных.	Не проводит анализ документооборота и не корректирует процессы на основании полученных данных.	Неуверенно проводит анализ документооборота и корректирует процессы на основании полученных данных.	Проводит анализ документооборота и корректирует процессы на основании полученных данных.	В полной мере проводит анализ документооборота и корректирует процессы на основании полученных данных.	

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Материально-техническое обеспечение

№	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Читальный зал библиотеки для самостоятельной работы	Специализированная мебель; компьютерная техника, подключенная к сети «Интернет», имеющая доступ в электронную информационно-образовательную среду
2	Учебная аудитория для проведения лекционных и практических занятий, консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, самостоятельной работы	Специализированная мебель; мультимедийный проектор, переносной экран, ноутбук
3	Методический кабинет	Специализированная мебель; мультимедийный проектор, переносной экран, ноутбук

6.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

№	Перечень лицензионного программного обеспечения.	Реквизиты подтверждающего документа
1	Microsoft Windows Корпоративная 10	Соглашение Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение действительно с 02.10.2017 по 31.10.2023). Договор поставки ПО 0326100004117000038-0003147-01 от 06.10.2017
2	Microsoft Office Professional Plus 2016	Соглашение Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение действительно с 02.10.2017

№	Перечень лицензионного программного обеспечения.	Реквизиты подтверждающего документа
		по 31.10.2023
3	Kaspersky Endpoint Security «Стандартный Russian Edition»	Сублицензионный договор № 102 от 24.05.2018. Срок действия лицензии до 19.08.2020 Гражданко-правовой Договор (Контракт) № 27782 «Поставка продления права пользования (лицензии) Kaspersky Endpoint Security от 03.06.2020. Срок действия лицензии 19.08.2022г.
4	Google Chrome	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения
5	Mozilla Firefox	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения

6.3. Перечень учебных изданий и учебно-методических материалов

1. Александровская Л.Н. Управление закупками и снабжением на предприятии. – М.: Инфра-М, 2020.
2. Армстронг М. Управление человеческими ресурсами. – СПб.: Питер, 2020.
3. Дьяконова Л.П. Современные технологии управления корпоративным контентом. – М.: Академия, 2021.
4. Зверева А.О. Управление взаимоотношениями с клиентами: основы теории и практики. – М.: Вузовский учебник, 2020
5. Иванов Г.Г. Управление цепями поставок. – М.: ИНФРА-М, 2021.
6. Лукашов Н.В. Электронный документооборот: правовые аспекты. – М.: Юрлитинформ, 2020.
7. Романова М.В. Управление взаимоотношениями с клиентами: Учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2020.
8. Шапиро С.А. Управление человеческими ресурсами: Учебник. – М.: Юрайт, 2021.

6.4. Перечень интернет ресурсов, профессиональных баз данных, информационно-справочных систем

1. <https://www.it-world.ru/it-news/tech/> – Портал о новостях в мире технологий.
2. <https://www.ixbt.com/live/> – Сайт с реview на компьютерную технику, новостями об информационных технологиях и новинках программного обеспечения.
3. <https://thecode.media/about/> – журнал «Яндекс Практикума» о технологиях и программировании в России.

4. <https://habr.com/ru/companies/skillfactory/articles/> – экосистема для сообщества разработчиков, инженеров, дизайнеров, менеджеров – всех, кто создаёт IT-продукты.

5. <https://rb.ru/> – медиа, комьюнити и сервисы для предпринимателей и всех людей, которые уже развиваются свой бизнес или хотят заняться этим и самостоятельно расширить свой проект.

6. <https://www.cnews.ru/about> – оперативные новости и аналитические материалы мира высоких технологий в России и странах СНГ

7. УТВЕРЖДЕНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ¹

Рабочая программа утверждена на 20____ /20____ учебный год
без изменений / с изменениями, дополнениями²

Протокол № _____ заседания кафедры от «_____» 20____ г.

Заведующий кафедрой _____
подпись, ФИО

Директор института _____
подпись, ФИО

¹ Заполняется каждый учебный год на отдельных листах

² Нужное подчеркнуть