



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»

Кафедра сервиса и сервисных технологий

УТВЕРЖДАЮ

И.о. декана факультета бизнес-коммуникаций
и информатики

М.Г. Синчурина

«24» апреля 2024 г

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля)

**Б1.В.ДВ.03.02 Информационные
технологии в сервисе**

*(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины
(модуля))*

Направление подготовки:

43.03.01 Сервис

(код, наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) подготовки:

**Организационно-управленческая
деятельность в сфере персональных
услуг и гостинично-ресторанного сервиса**

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

(очная, заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий), очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий*))*

Согласовано с УМК факультета бизнес-коммуникаций и информатики:

Рекомендовано кафедрой сервиса и сервисных технологий:

Протокол № 7 от «24» апреля 2024 г.

Протокол № 8 от «22» апреля 2024 г.

Председатель

М.Г. Синчурина

зав. кафедры

Н.А. Антонова

СОДЕРЖАНИЕ

	<i>стр.</i>
I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	3
II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО	3
III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	4
4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов	4
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	5
4.3 Содержание учебного материала	6
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ	6
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов	7
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов	7
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)	11
V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	11
а) основная литература	11
б) дополнительная литература	12
в) периодическая литература	12
г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы	12
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	13
6.1. Учебно-лабораторное оборудование	13
6.2. Программное обеспечение	15
6.3. Технические и электронные средства	15
VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	15
VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	16
8.1. Оценочные средства текущего контроля	16
8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации	20

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цели: Приобретение знаний, умений для формирования компетенций в области программного обеспечения сервисной деятельности.

Задачи:

- Ознакомление с архитектурой программ семейства 1С, назначением и функциональными возможностями, отраслевыми решениями;
- Реализация сквозной практической задачи в конфигурациях на платформе "1С: Предприятие".

II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Информационные технологии в сервисе» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений «Блок 1. Дисциплины (модули)».

Учебная дисциплина (модуль) «Документирование на платформе 1С» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блок 1. Дисциплины (модули) Дисциплина предназначена для закрепления знаний и умений в сфере сервиса и отработки практических навыков в области организационно-управленческой деятельности в сфере персональных услуг.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Безопасность жизнедеятельности;
- Информатика;
- Современные информационные технологии;
- Технические средства управления и эргономика иммерсивных сред.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Цифровой маркетинг;
- Проектный менеджмент в сфере сервиса;
- Современные технологии в сервисе.

III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций (элементов следующих компетенций) в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки:

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю),
соотнесенных с индикаторами достижения компетенций**

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
--------------------	-------------------------------	----------------------------

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-8 Способен решать задачи организационно-управленческой деятельности с применением информационно-коммуникативных технологий, использовать различные источники информации по объекту сервиса	ПК-8.1	Способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением программного обеспечения, авторматизации процессов, новых технических и технологических решений

IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов, в том числе 8 часов на контроль.

Из них реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий 44 часа контактной работы и 46 часов самостоятельной работы.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов

п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Консультации		
			Лекции (из них электронные часы)	Семинарские (практические) занятия (из них электронные часы)				
<i>Возможности конфигураций "1С" по выстраиванию работы с клиентами.</i>			8 (8)	20 (12)	0	20		
1	Выстраивание работы с клиентом с использованием CRM-модулей, встроенных в системы "1С".	7	8 (8)	20 (12)	0	20		

Возможности конфигураций "1С" для решения оперативно-управленческих задач, визуализации аналитических задач, представления компании в Интернет-пространстве.			10 (10)	16 (14)	0	26	
2	ABC и XYZ - анализ как инструменты формирования направлений развития организации.	7	4 (4)	4 (4)	0	6	
3	Возможности 1С: Аналитика для визуализации аналитических данных.	7	4 (4)	10 (8)	0	14	
4	Создание веб-сайта компании в "1С"	7	2 (2)	2 (2)	0	6	
Итого за 7 семестр			18 (18)	36 (26)	0	46	ЗаО (8)
Итого часов			18 (18)	36 (26)	0	46	

4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Се-местр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оце-ночно е сред-ство	Учебно-методи-ческое обеспе-чение само-стоя-тельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выпол-нения	Зат-раты вре-мени , час. (из них с при-мене-нием ДОТ)		
7	Выстраивани е работы с клиентом с использовани ем CRM-модулей, встроенных в системы "1С".	<p>Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы</p> <p>Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, ответы на контрольные вопросы</p> <p>Для формирования умений: решение задач</p>	25 занятий	20 (20)	Тест, ЛР	Балданова, Т. С. Введение в 1С: Предприятие 8 : учебно-методическое пособие / Т. С. Балданова, О. А. Лобсанова. — Улан-Удэ : БГУ, 2019. — 149 с. — ISBN 978-5-9793-1427-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/154244 (дата обращения: 11.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7	ABC и XYZ - анализ как инструменты формирования направлений развития организации.	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций Для формирования умений: решение задач	8 занятия	6 (6)	Тест, ЛР	Балданова, Т. С. Введение в 1С: Предприятие 8 : учебно-методическое пособие / Т. С. Балданова, О. А. Лобсанова. — Улан-Удэ : БГУ, 2019. — 149 с. — ISBN 978-5-9793-1427-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/154244 (дата обращения: 11.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
7	Возможности 1С: Аналитика для визуализации аналитических данных.	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы Для закрепления и систематизации знаний: ответы на контрольные вопросы Для формирования умений: решение задач	9 занятия	14 (14)	Тест, ЛР	Хрусталева Е.Ю. Электронный аналог издания «1С:Аналитика. BI-система в "1С:Предприятии 8"» (ISBN 978-5-9677-3093-1, М.: ООО "1С-Пабблишинг", 2021; артикул печатной книги по прайс-листу фирмы "1С": 4601546145468; по вопросам приобретения печатных изданий издательства "1С-Пабблишинг" обращайтесь к партнеру "1С", обслуживающему вашу организацию, или к другим партнерам фирмы "1С". URL: https://its.1c.ru/db/pubanalyticabisystem#content:3:hdoc
7	Создание веб-сайта компании в "1С"	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, ответы на контрольные вопросы Для формирования умений: решение задач	2-3 занятия	6 (6)	Тест, ЛР	Тихонова И.В. Информационные системы в бухгалтерском учете (на примере "1С:Зарплата и управление персоналом") : учеб. пособие ББК: 65.052.204.5я7 Издательство: Изд-во Байкал. гос. ун-та Год издания: 2019 ISBN: * Кол-во страниц: 70
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				46		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)				46		
Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)				46		

4.3 Содержание учебного материала

Трудоемкость дисциплины (з.е.)	3
Наименование основных разделов (модулей)	Возможности конфигураций "1С" по выстраиванию работы с клиентами. Возможности конфигураций "1С" для решения оперативно-управленческих задач, визуализации аналитических задач, представления компании в Интернет-пространстве.
Формы текущего контроля	Тест, лабораторная работа
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой

4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость, час. (из них электронные часы)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	1	Выстраивание работы с клиентом с использованием CRM-модулей на платформе "1С: Предприятие".	20 (12)	Тест, ЛР	ПК-8.1
2	2	ABC и XYZ - анализ как инструменты анализа эффективной работы с клиентами и формирования стратегии развития.	4 (4)	Тест, ЛР	ПК-8.1
3	3	Работа в конфигурации "1С: Аналитика": основы, построение простейших таблиц и графиков	10 (8)	Тест, ЛР	ПК-8.1
4	4	Создание веб-сайта компании в "1С" на конструкторе UMI	2 (2)	Тест, ЛР	ПК-8.1

4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	Выстраивание работы с клиентом с использованием CRM-модулей, встроенных в системы "1С".	Система Retail-CRM	ПК-8	ПК-8.1
2	ABC и XYZ - анализ как инструменты формирования направлений развития организации.	ABC и XYZ - анализ как инструменты анализа эффективной работы с клиентами и формирования стратегии развития.	ПК-8	ПК-8.1
3	Возможности 1С: Аналитика для визуализации аналитических данных.	Лабораторная работа	ПК-8	ПК-8.1
4	Создание веб-сайта компании в "1С"	Создание веб-сайта компании	ПК-8	ПК-8.1

4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов всех форм и видов обучения является одним из обязательных видов образовательной деятельности, обеспечивающей реализацию требований Федеральных государственных стандартов высшего профессионального образования. Согласно требованиям нормативных документов самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом образовательного процесса, так как она обеспечивает закрепление получаемых на лекционных занятиях знаний путем приобретения навыков осмысления и расширения их содержания, навыков решения актуальных проблем формирования общекультурных и профессиональных компетенций, научно-исследовательской деятельности, подготовки к семинарам, лабораторным работам, сдаче зачетов и экзаменов. Самостоятельная работа студентов представляет собой совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ. Самостоятельная работа в рамках образовательного процесса в вузе решает следующие задачи:

- закрепление и расширение знаний, умений, полученных студентами во время аудиторных и внеаудиторных занятий, превращение их в стереотипы умственной и физической деятельности;
- приобретение дополнительных знаний и навыков по дисциплинам учебного плана;
- формирование и развитие знаний и навыков, связанных с научно-исследовательской деятельностью;
- развитие ориентации и установки на качественное освоение образовательной программы;
- развитие навыков самоорганизации;
- формирование самостоятельности мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- выработка навыков эффективной самостоятельной профессиональной теоретической, практической и учебно-исследовательской деятельности.

Подготовка к лекции. Качество освоения содержания конкретной дисциплины прямо зависит от того, насколько студент сам, без внешнего принуждения формирует у себя установку на получение на лекциях новых знаний, дополняющих уже имеющиеся по данной дисциплине. Время на подготовку студентов к двухчасовой лекции по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

Подготовка к практическому занятию. Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы. Выработка навыков осуществляется с помощью получения новой информации об изучаемых процессах и с помощью знания о том, в какой степени в данное время студент владеет методами исследовательской деятельности, которыми он станет пользоваться на практическом занятии. Подготовка к практическому занятию нередко требует подбора материала, данных и специальных источников, с которыми предстоит учебная работа. Студенты должны дома подготовить к занятию 3–4 примера формулировки темы исследования, представленного в монографиях, научных статьях, отчетах. Затем они самостоятельно осуществляют поиск соответствующих источников, определяют актуальность конкретного исследования процессов и явлений, выделяют основные способы доказательства авторами научных работ ценности того, чем они занимаются. В ходе самого практического занятия студенты сначала представляют

найденные ими варианты формулировки актуальности исследования, обсуждают их и обосновывают свое мнение о наилучшем варианте. Время на подготовку к практическому занятию по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

Подготовка к контрольной работе. Контрольная работа назначается после изучения определенного раздела (разделов) дисциплины и представляет собой совокупность развернутых письменных ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя. Самостоятельная подготовка к контрольной работе включает в себя: — изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой; повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения; изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний; составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы; формирование психологической установки на успешное выполнение всех заданий. Время на подготовку к контрольной работе по нормативам составляет 2 часа.

Подготовка к экзамену. Самостоятельная подготовка к экзамену схожа с подготовкой к зачету, особенно если он дифференцированный. Но объем учебного материала, который нужно восстановить в памяти к экзамену, вновь осмыслить и понять, значительно больше, поэтому требуется больше времени и умственных усилий. Важно сформировать целостное представление о содержании ответа на каждый вопрос, что предполагает знание разных научных трактовок сущности того или иного явления, процесса, умение раскрывать факторы, определяющие их противоречивость, знание имен ученых, изучавших обсуждаемую проблему. Необходимо также привести информацию о материалах эмпирических исследований, что указывает на всестороннюю подготовку студента к экзамену. Время на подготовку к экзамену по нормативам составляет 36 часов для бакалавров.

Формы внеаудиторной самостоятельной работы

Составление глоссария Цель самостоятельной работы: повысить уровень информационный культуры; приобрести новые знания; отработать необходимые навыки в предметной области учебного курса. Глоссарий — словарь специализированных терминов и их определений. Статья глоссария — определение термина. Содержание задания: сбор и систематизация понятий или терминов, объединенных общей специфической тематикой, по одному либо нескольким источникам. Выполнение задания: 1) внимательно прочитать работу; 2) определить наиболее часто встречающиеся термины; 3) составить список терминов, объединенных общей тематикой; 4) расположить термины в алфавитном порядке; 5) составить статьи глоссария: — дать точную формулировку термина в именительном падеже; — объемно раскрыть смысл данного термина. Планируемые результаты самостоятельной работы: способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

Разработка проекта (индивидуального, группового) Цель самостоятельной работы: развитие способности прогнозировать, проектировать, моделировать. Проект — «ограниченное во времени целенаправленное изменение отдельной системы с установленными требованиями к качеству результатов, возможными рамками расхода средств и ресурсов и специфической организацией». Выполнение задания: 1) диагностика ситуации (проблематизация, целеполагание, конкретизация цели, форматирование проекта); 2) проектирование (уточнение цели, функций, задач и плана работы; теоретическое моделирование методов и

средств решения задач; детальная проработка этапов решения конкретных задач; пошаговое выполнение запланированных проектных действий; систематизация и обобщение полученных результатов, конструирование предполагаемого результата, пошаговое выполнение проектных действий); 3) рефлексия (выяснение соответствия полученного результата замыслу; определение качества полученного продукта; перспективы его развития и использования). Предполагаемые результаты самостоятельной работы: готовность студентов использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач; готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — способность прогнозировать, проектировать, моделировать.

Информационный поиск Цель самостоятельной работы: развитие способности к проектированию и преобразованию учебных действий на основе различных видов информационного поиска. Информационный поиск — поиск неструктурированной документальной информации. Список современных задач информационного поиска: решение вопросов моделирования; классификация документов; фильтрация, классификация документов; проектирование архитектур поисковых систем и пользовательских интерфейсов; извлечение информации (аннотирование и реферирование документов); выбор информационно-поискового языка запроса в поисковых системах. Содержание задания по видам поиска: поиск библиографический — поиск необходимых сведений об источнике и установление его наличия в системе других источников. Ведется путем разыскания библиографической информации и библиографических пособий (информационных изданий); поиск самих информационных источников (документов и изданий), в которых есть или может содержаться нужная информация; — поиск фактических сведений, содержащихся в литературе, книге (например, об исторических фактах и событиях, о биографических данных из жизни и деятельности писателя, ученого и т. п.). Выполнение задания:

- 1) определение области знаний;
- 2) выбор типа и источников данных;
- 3) сбор материалов, необходимых для наполнения информационной модели;
- 4) отбор наиболее полезной информации;
- 5) выбор метода обработки информации (классификация, кластеризация, регрессионный анализ и т.д.);
- 6) выбор алгоритма поиска закономерностей;
- 7) поиск закономерностей, формальных правил и структурных связей в собранной информации;
- 8) творческая интерпретация полученных результатов.

Планируемые результаты самостоятельной работы: — способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; готовность использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач.

Разработка мультимедийной презентации Цели самостоятельной работы (варианты): — освоение (закрепление, обобщение, систематизация) учебного материала; — обеспечение контроля качества знаний; — формирование специальных компетенций, обеспечивающих возможность работы с информационными технологиями; — становление общекультурных компетенций. Мультимедийная презентация — представление содержания

учебного материала, учебной задачи с использованием мультимедийных технологий.

Выполнение задания:

1. Этап проектирования: — определение целей использования презентации; — сбор необходимого материала (тексты, рисунки, схемы и др.); — формирование структуры и логики подачи материала; — создание папки, в которую помещен собранный материал.

2. Этап конструирования: — выбор программы MS PowerPoint в меню компьютера; — определение дизайна слайдов; — наполнение слайдов собранной текстовой и наглядной информацией; — включение эффектов анимации и музыкального сопровождения (при необходимости); — установка режима показа слайдов (титольный слайд, включающий наименование кафедры, где выполнена работа, название презентации, город и год; содержательный — список слайдов презентации, сгруппированных по темам сообщения; заключительный слайд содержит выводы, пожелания, список литературы и пр.).

3. Этап моделирования — проверка и коррекция подготовленного материала, определение продолжительности его демонстрации.

Планируемые результаты самостоятельной работы: — повышение информационной культуры студентов и обеспечение их готовности к интеграции в современное информационное пространство; — способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; — способность к критическому восприятию, обобщению, анализу профессиональной информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; — способность применять современные методики и технологии организации и реализации образовательного процесса на различных образовательных ступенях в различных образовательных учреждениях; — готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач.

В ФБГОУ ВО «ИГУ» организация самостоятельной работы студентов регламентируется Положением о самостоятельной работе студентов, принятым Ученым советом ИГУ 22 июня 2012 г.

4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература

1. Балданова, Т. С. Введение в 1С: Предприятие 8 [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Т. С. Балданова, О. А. Лобсанова. - Электрон. текстовые дан. - Улан-Удэ : БГУ, 2019. - 149 с. - ЭБС "Лань". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-9793-1427-3 : Б. ц.

2. Петрунин, Юрий Юрьевич. Информационные технологии анализа данных. Data analysis [Электронный ресурс] : учеб. пособие по дисц. "Информатика" для студ. вузов, обуч. по управленч. и экон. спец. и напр. / Ю. Ю. Петрунин. - 2-е изд. - ЭВК. - М. : Университет, 2010. - 293 с. - Режим доступа: Электронный читальный зал "Библиотех". - ISBN 978-5-98227-701-5 : 90.00 р.

3. Исаев, Георгий Николаевич. Информационные системы в экономике [Электронный ресурс] : электронный учебник / Г. Н. Исаев. - Электрон. текстовые дан., 8,25 Мб. - М. : Омега-Л, 2010. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM) ; 19 см. - Систем. требования: процессор Pentium II ; память ОЗУ 256 Мб ; дисковод 24-х CD-ROM ; Windows 98/NT/2000/XP (Требует

инсталляции, дефектов нет). - Загл. с этикетки диска. - ISBN 978-5-370-01514-4 (в кор.) : 373.90 р.

4. Информационные системы и технологии в экономике и управлении [Электронный ресурс] : электрон. учебник / ред. В. В. Трофимов. - Электрон. текстовые дан. - М. : КноРус, 2010. - 1 эл. опт. диск (CD-DA) : зв. ; 19 см. - Систем. требования: ПК с процессором Pentium ; операц. система Windows 95 и выше ; CD-привод ; звуковая карта 16-bit ; колонки ; наушники ; мышь (Дефектов нет). - Загл. с контейнера. - ISBN 978-5-406-00104-2 (в кор.) : 300.00 р.

б) дополнительная литература

1. Радченко, Максим Г. 1С: Предприятие 8.3. Практическое пособие разработчика. Примеры и типовые приемы [Текст] : научное издание / М. Г. Радченко, Е. Ю. Хрусталева. - М. : 1С - Паблишинг, 2013. - 963 с. : ил. ; 21 см + 1 эл. опт. диск (CD-ROM). - (1 С. Библиотека разработчика). - ISBN 978-5-9677-2041-3 : 430.10 р.

2. Богомолова, М. А. 1С:Предприятие 8.3. Практическое пособие: основные объекты и механизмы [Электронный ресурс] / М. А. Богомолова, Н. В. Конышева. - Электрон. текстовые дан. - Самара : ПГУТИ, 2018. - 145 с. - ЭБС "Лань". - Неогранич. доступ. - Б. ц.

3. Основы разработки прикладных решений в системе 1С Предприятие [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие / ред.: М. А. Маркина, Я. А. Угорская. - ЭВК. - Иркутск : ЦентрНаучСервис, 2020. - 61 с. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". - Неогранич. доступ. - 50.00 р.

4. Тихонова, И. В. Настройка и эксплуатация защищенных автоматизированных систем (на примере 1С: Бухгалтерия 8) [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие / И. В. Тихонова. - ЭВК. - [Иркутск] : [б. и.], 2021. - 43 с. - 50.00 р.

в) периодическая литература

Нет.

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. <https://its.1c.ru/>

2. <https://v8.1c.ru/>

В соответствии с п. 4.3.4. ФГОС ВО, обучающимся в течение всего периода обучения обеспечен неограниченный доступ (удаленный доступ) к электронно-библиотечным системам:

— Открытая электронная база ресурсов и исследований «Университетская информационная система РОССИЯ» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru> бессрочный

— Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://нэб.рф>. бессрочный

— Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. - Контракт № 148 от 23.12.2020 г. Акт от 24.12.2020 г. Срок действия по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>

— ЭБС «Издательство Лань». Контракт № 04-Е-0346 от 12.11.2021 г. № 976 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <https://www.e.lanbook.com>

— ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение к Государственному контракту № 019 от 22.02.2011. Срок действия: бессрочный. – Режим доступа: <https://isu.bibliotech.ru/>

— ЭБС «Рукопт» ЦКБ «Бибком». № 04-Е-0343 от 12.11.2021 г. Акт № бК-5195 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022г. – Режим доступа: <http://rucont.ru>

— ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» ООО «Айбукс». Контракт № 04-Е-0344 от 12.11.2021 г.; Акт от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>

— Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021г. Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021 г. Срок действия по 17.10. 2022 г. – Режим доступа: <https://urait.ru>

— УБД ИВИС. Контракт № 04-Е-0347 от 12.11.2021 г. Акт от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://dlib.eastview.com>

— Электронная библиотека ИД Гребенников. Контракт № 04-Е-0348 от 12.11.2021г.; Акт № 348 от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 – Режим доступа: <http://grebennikon.ru>

VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-лабораторное оборудование

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
---	---	--

<p>Специальные помещения: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, текущего контроля, промежуточной аттестации.</p>	<p>Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории:</p> <p>Ноутбук(AserAspirev3-5516 (AMDA10-4600M 2300 МГц)) (1 штука) с неограниченным доступом к сети Интернет; Проектор Vivitek, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1, колонки, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Архитектурный подход к развитию предприятий и информационных систем».</p> <p>Учебная лаборатория: компьютеры для проведения практических работ (Системный блок AMDAthlon-64 X3 445 3100 МГц), Монитор LG F1742S (2 штуки), Монитор ViewSonic VA703b(24 штуки) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации; проектор Sony XGA VPLSX535, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1</p>	<p>ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014</p> <p>Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security длябизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177</p> <p>BusinessStudio Лицензия № 7464 (бессрочно)</p>
--	---	---

Специальные помещения: компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), организации самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской	Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения: компьютеры (системный блок AMD Athlon 64 X2 DualCore 3600+ 1900 МГц (15 штук), Монитор LGFlatron L1742SE (14 штук), Монитор ViewSonic VG720) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.	ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014 Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcDmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий) Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177
--	---	--

6.2. Программное обеспечение

№	Наименование Программного продукта	Кол-во	Обоснование для пользования ПО	Дата выдачи лицензии	Срок действия права пользования
1	1С:Предприятие, 8.0 (учебный комплект): 1С:Бухгалтерия 8.2, 1С:Зарплата и управление персоналом, 1С:Управление торговлей, 1С:Управление производственным предприятием, 1С: Отель 8, 1С:Оценка персонала 8	30	Рег №8972331	2015	Условия правообладателя
2	доступ к облачному сервису "1С: Предприятие * для учебных заведений"	Условия правообладателя	Условия правообладателя	Условия правообладателя	Условия правообладателя

6.3. Технические и электронные средства

Методической системой преподавания предусмотрено использование технических и электронных средств обучения и контроля знаний студентов: мультимедийные презентации, фрагменты фильмов.

VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации программы данной дисциплины используются различные образова-

тельные технологии, в том числе электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

Проблемное обучение	Создание в учебной деятельности проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности учащихся по их разрешению, в результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности
Разноуровневое обучение	У преподавателя появляется возможность помогать слабому, уделять внимание сильному, реализуется желание сильных учащихся быстрее и глубже продвигаться в образовании. Сильные учащиеся утверждаются в своих способностях, слабые получают возможность испытывать учебный успех, повышается уровень мотивации ученья.
Информационно-коммуникационные технологии	Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ.

Наименование тем занятий с использованием активных форм обучения:

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов (из них электронные часы)
1	Возможности подбора, оценки, развития персонала	ПЗ	практическое занятие, дискуссия	10

VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Оценочные средства текущего контроля

№ п\п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	Тест	Выстраивание работы с клиентом с использованием CRM-модулей, встроенных в системы "1С".. ABC и XYZ - анализ как инструменты формирования направлений развития организации.. Возможности 1С: Аналитика для визуализации аналитических данных.. Создание веб-сайта компании в "1С".	ПК-8.1

2	Лабораторная работа	Выстраивание работы с клиентом с использованием CRM-модулей, встроенных в системы "1С".. ABC и XYZ - анализ как инструменты формирования направлений развития организации.. Возможности 1С: Аналитика для визуализации аналитических данных.. Создание веб-сайта компании в "1С".	ПК-8.1
---	---------------------	--	--------

Примеры оценочных средств для текущего контроля

Демонстрационный вариант теста

1. *Задание открытой формы. Введите ответ.*

Системы, позволяющие автоматизировать стратегии взаимодействия с клиентами, называются- системами. Закончите фразу.

2. *Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

В каком разделе демоверсии Retail-CRM можно выстроить Воронку продаж ?

- a. Аналитика - Заказы
- b. Аналитика - Товары
- c. Аналитика - Клиенты

3. *Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

RFM - анализ в Retail-CRM - это:

- a. анализ номенклатуры
- b. анализ клиентов

4. *Задание открытой формы. Введите ответ.*

ABC - анализ позволяет проанализировать ценность для компании. Закончите фразу.

5. *Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Для ABC - анализа используем данные по клиентам:

- a. фактическим
- b. потенциальным

6. *Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.*

В каких системах "1С: Предприятие" реализованы возможности для анализа эффективности работы с клиентами?

- a. Системы "1С:Предприятие" с CRM-блоком
- b. CRM-системы
- c. "1С: Аналитика"

7. *Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Возможно из построенной таблицы или графика в конфигурации "1С: Аналитика" перейти к источнику данных, на основе которых они построены?

- a. Да
- b. Нет

8. *Задание открытой формы. Введите ответ.*

Для построения аналитической таблицы информационное наполнение выбирается из панели источника Закончите фразу.

9. *Задание открытой формы. Введите ответ.*

Аналитические данные, выбранные пользователем для построения таблицы в конфигурации "1С: Аналитика", располагаются на панели ... Закончите фразу.

10. *Задание открытой формы. Введите ответ.*

Часть экрана, где располагается построенная аналитическая таблица, график или дашборд, называется областью. Закончите фразу.

11. *Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Как называются поля, в разрезе которых проводится анализ?

- a. Измерения
- b. Факты

12. *Задание открытой формы. Введите ответ.*

Поля, на основании которых заполняются числовые значения таблицы/графика, называются...Закончите фразу.

13. *Задание с множественным выбором. Выберите 1 правильный ответ.*

В конфигурации "1С: Аналитика" за указанный период построен график динамики полученной выручки по номенклатурной позиции. Укажите измерение:

- a. Сумма выручки
- b. Выбранный период времени
- c. Номенклатурная позиция

14. *Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

В конфигурации "1С: Аналитика" за указанный период построен график динамики полученной выручки по номенклатурной позиции. Укажите факт:

- a. Номенклатурная позиция
- b. Выручка
- c. Период времени

15. *Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Вы построили график выручки по выбранной номенклатурной позиции за выбранный период времени в конфигурации "1С: Аналитика". Возможно его изменить и получить фамилию менеджера, который занимался продажей?

- a. Да
- b. Нет

16. *Задание открытой формы. Введите ответ.*

XYZ - анализ позволяет проанализировать регулярность для компании. Закончите фразу.

17. *Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Как долго хранятся созданные диаграммы в демонстрационной базе "1С: Аналитика"?

- a. Постоянно
- b. Ограниченное время

18. *Задание открытой формы. Введите ответ.*

Нам необходимо найти подходящую диаграмму. Стоящую задачу поможет решить ...

панель. Закончите фразу

19. Задание с множественным выбором. Выберите 2 правильных ответа.

Укажите задачи оперативного учета:

a. определить покупателей, которые регулярно производят покупки и приносят 80% дохода

b. начисление заработной платы

c. определить хорошо продаваемые номенклатурные позиции

20. Задание открытой формы. Введите ответ.

20% клиентов приносят 80% прибыли компании. Сколько прибыли приносят остальные 80% клиентов? Ответ напишите только цифрами.

21. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Регулярность покупок товара в XYZ - анализе показывает:

a. Дисперсия

b. Среднеквадратичное отклонение

22. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Если отклонения спроса по номенклатурной позиции от среднего значения не превышает 10%, то к какой группе по XYZ - анализу отнести номенклатурную позицию:

a. Z

b. Y

c. X

23. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Если отклонения спроса по номенклатурной позиции от среднего значения превышает 25%, то мы имеем дело с :

a. регулярно покупаемой номенклатурной позицией

b. не регулярно покупаемой номенклатурной позицией

24. Задание на соответствие. Соотнесите элементы двух списков.

Установите правильное соответствие между группами клиентов по ABC- XYZ- анализу и их описанием.

1. CZ

1. Самая непредпочтительная группа клиентов ("мертвая зона")

2. AX

2. Самая предпочтительная группа клиентов

25. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.

Конфигурация "1С: Аналитика" позволяет:

a. Задавать расчетные показатели из выбранных данных

b. Наглядно представлять результаты анализа и легко их создавать

c. Быстро выбирать и анализировать данные

26. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Срез показателей, в разрезе которых формируется выборка числовых значений называется:

a. Измерение

b. Факт

c. Фильтр

27. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Реализована в программе Retail- CRM настройка интеграции с каким-либо маркет-плейсом?

- a. Нет
- b. Да

28. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Создание сайта с использованием встроенного UMI - сервиса требует специальных знаний по программированию?

- a. Да
- b. Нет

29. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Имеется настройка обработки внешних запросов с web-сайта в 1С: Управление нашей фирмой?

- a. Нет
- b. Да

8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету с оценкой:

1. Назначение CRM - систем?
2. Основные функциональные возможности CRM - систем?
3. Понятие лида и выстраивание работы с ними в CRM - системах.
4. Инструменты анализа эффективности работы с клиентами потенциальными и фактическими.
5. Статистический, бухгалтерский, оперативный как виды хозяйственного учета.
6. Принцип Парето при проведении анализа работы с клиентами.
7. ABC - анализ как аналитический инструмент исследования клиентской базы и средства для формирования стратегии работы с категориями клиентов.
8. XYZ - анализ как аналитический инструмент исследования реализуемой номенклатуры и средства для выбора предпочтительных номенклатурных позиций.
9. Назначение конфигурации "1С: Аналитика".
10. Основные функциональные возможности конфигурации "1С: Аналитика".
11. Бесшовная интеграция конфигураций "1С: Аналитика" и "1С: ERP".
12. Построение таблиц, графиков и дашбордов в конфигурации "1С: Аналитика".
13. Интеграция конструктора веб-сайтов UMI с конфигурацией "1С: Управление нашей фирмой" как инструмента разработки веб-сайта компании.
14. Обработка запросов покупателей , поступающих с web-сайта компании, в конфигурации "1С: Управление нашей фирмой".

Примеры заданий к зачету с оценкой:

1. Лабораторная работа. Создание дашборда

[Задание](#)

Другие оценочные средства:

[Создание веб-сайта](#)

[Задание. Лидогенерация](#)

Разработчики:



(подпись)

преподаватель

(занимаемая должность)

И.В. Тихонова

(инициалы, фамилия)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом рекомендаций ПООП по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена на заседании кафедры сервиса и сервисных технологий

Протокол № 8 от «22» апреля 2024 г.

зав. кафедры



Н.А. Антонова

Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.