

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

\_\_\_\_\_2024

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины: **Клиенториентированные технологии**  
специальность: **38.05.01 Экономическая безопасность**  
специализация: **Экономическая безопасность бизнеса в цифровой экономике**  
форма обучения: **очная**

Рабочая программа разработана по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность, специализация «Экономическая безопасность бизнеса в цифровой экономике».

Рабочую программу разработал:

С.Г.Симонов, профессор, д.с.н., к.э.н., профессор

## **1. Цели и задачи освоения дисциплины**

Цель дисциплины – приобретение студентами необходимых знаний в области разработки и использования клиентоориентированных технологий и методов оценки их эффективности.

Задачами курса является:

- обсуждение вопросов теоретических и нормативно-правовых основы исследования клиентоориентированности;
- выявление роли и места клиентоориентированных технологий (CRM), их эволюции, сущности, видов и методов;
- изучение процесса разработки CRM-стратегии;
- анализ процесса создания ценности для клиента;
- исследование процесса многоканальной интеграции клиента и компании-поставщика;
- анализ процесса управления информацией о клиентах;
- определение оценки эффективности клиентоориентированных технологий;
- экспресс-анализ информационных технологий управления взаимоотношениями с клиентами и перспектив развития клиентоориентированных технологий.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина относится к элективным дисциплинам части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знание: нормативно-правовых и методических основ применения клиентоориентированных технологий в организации и управлении процессами постпродажного обслуживания и сервиса, а также проектирования процесса оказания услуг; принципов клиентоориентированности сервиса, жизненного цикла взаимоотношений с клиентами; функций коммуникации во взаимоотношениях с потребителями и клиентами; методов применения клиентоориентированных технологий во взаимоотношениях с потребителями и клиентами; каналы взаимодействия клиента с компанией;

умения: управлять взаимоотношениями с потребителями и собственным персоналом предприятия с учетом требований клиентоориентированности бизнеса; создавать коммуникативные материалы, разрабатывать и оценивать рентабельность инициатив в области клиентоориентированных технологий (CRM); организовать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;

владение: терминологией в области клиентоориентированных технологий; навыками применения

кlientоориентированных технологий при проектировании процесса оказания услуг в соответствии с действующими требованиями гражданского законодательства; методами оценки эффективности использования клиентоориентированных технологий при проектировании процесса оказания услуг; методикой оценки менеджмента клиентов (СМАТ) сервисных предприятий.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Организация корпоративной социальной политики и партнерства», «Технологии успешной профессиональной деятельности» и служит основой для освоения дисциплины «Технологии разработки и экономическое обоснование управленческих решений».

## **3. Результаты обучения по дисциплине**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.3. Определяет и оценивает практические последствия возможных решений задачи	Знать: 31 – понятия и принципы оценки последствий возможных решений задачи Уметь: У1 – исследовать последствия возможных решений поставленных задач Владеть: В1 - навыками исследования последствий возможных решений поставленных задач
	УК-1.5. Вырабатывает стратегию действий для построения алгоритмов решения поставленных задач	Знать: 32 – критерии сопоставления различных вариантов решения поставленной задачи Уметь: У2 – сопоставлять и оценивать различные варианты решения поставленной задачи, определяя их достоинства и недостатки Владеть: В2 – навыками построения алгоритмов решения задач
УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач	Знать: 33 – способы и методы решения задач в области применения клиентоориентированных технологий Уметь: У3 – проводить детализацию и разбивку задачи на этапы и подзадачи Владеть: В3 - методикой декомпозиции поставленной задачи на подзадачи с последующей их реализацией
ПКС-1 Способен осуществлять подготовку экономически обоснованных решений для стратегических и оперативных планов развития организации с учетом оптимального использования ресурсов в условиях имеющихся ограничений	ПКС-1.2 Использует нормативные правовые акты, методические материалы по вопросам организации и управления производством, стратегического и оперативного планирования и управления, учета и анализа результатов производственно-хозяйственной деятельности в процессе осуществления профессиональной деятельности	Знать: 34 – нормативно-правовые и методические основы применения клиентоориентированных технологий в организации и управлении бизнес-процессами Уметь: У4 – применять основные типы клиентоориентированных технологий (операциональный, аналитический, совместный) при проектировании бизнес-процессов Владеть: В4 - навыками применения клиентоориентированных технологий при проектировании бизнес-процессов в соответствии с действующими требованиями гражданского законодательства
ПКС-4 Способен осуществлять руководство проведением внутренней аудиторской проверки и (или) выполнением консультационного проекта, осуществлять планирование, организацию и координацию	ПКС-4.3 Осуществляет оценку схемы построения (эффективности) контрольных процедур объектов аудита (консультационных проектов) и системы внутреннего контроля в целом, а также согласовывает	Знать: 35 – сущность, принципы клиентоориентированности проведения внутренней аудиторской проверки и (или) выполнения консультационного проекта Уметь: У5 – выявлять и устранять причины нарушений применения клиентоориентированных технологий при

деятельности службы внутреннего аудита	и утверждает планы и программы внутренних аудиторских проверок (консультационных проектов)	проведении внутренней аудиторской проверки и (или) выполнении консультационного проекта Владеть: В5 - методами оценки эффективности использования клиентоориентированных технологий при проведении внутренней аудиторской проверки и (или) выполнении консультационного проекта
ПКС-5 Способен планировать, координировать и осуществлять нормативное обеспечение интегрированной комплексной деятельности подразделений по управлению рисками в соответствии со стратегическими целями организации	ПКС-5.2. Разрабатывает регламенты деятельности организации по управлению рисками, выявляет внешний и внутренний контекст функционирования организации и вырабатывает рекомендации по принятию решений в сфере управления рисками в организации	Знать: 36 – принципы и методы применения клиентоориентированных технологий во взаимоотношениях с подразделениями по управлению рисками
		Уметь: У6 – создавать системы управления взаимоотношениями с собственным персоналом предприятия с учетом требований клиентоориентированности бизнеса
		Владеть: В6 - навыками организации коммуникационного процесса на предприятии с использованием клиентоориентированных технологий

#### 4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Контроль, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
очная	4/7	16	32	-	60	-	зачет

#### 5. Структура и содержание дисциплины

##### 5.1. Структура дисциплины.

очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины/модуля		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Теоретические и нормативно-правовые основы исследования клиентоориентированности	2	4	-	7	13	УК-1.3 УК-1.5 УК-2.1 ПКС-1.2 ПКС-4.3 ПКС-5.2	<u>Тесты</u> практическое задание
2	2	Клиентоориентированные технологии (CRM): эволюция, сущность, виды и методы	2	4	-	7	13	УК-1.3 УК-1.5 УК-2.1 ПКС-1.2	<u>Тесты</u> практическое задание

								ПКС-4.3 ПКС-5.2	
3	3	Процесс разработки CRM-стратегии	2	4	-	7	13	УК-1.3 УК-1.5 УК-2.1 ПКС-1.2 ПКС-4.3 ПКС-5.2	<u>Тесты</u> практическое задание
4	4	Процесс создания ценности для клиента	2	4	-	7	13	УК-1.3 УК-1.5 УК-2.1 ПКС-1.2 ПКС-4.3 ПКС-5.2	<u>Тесты</u> практическое задание
5	5	Процесс многоканальной интеграции клиента и компании-поставщика	2	4	-	7	13	УК-1.3 УК-1.5 УК-2.1 ПКС-1.2 ПКС-4.3 ПКС-5.2	<u>Тесты</u> практическое задание
6	6	Процесс управления информацией о клиентах	2	4	-	7	13	УК-1.3 УК-1.5 УК-2.1 ПКС-1.2 ПКС-4.3 ПКС-5.2	<u>Тесты</u> практическое задание
7	7	Процесс оценки эффективности клиентоориентированных технологий	2	4	-	7	13	УК-1.3 УК-1.5 УК-2.1 ПКС-1.2 ПКС-4.3 ПКС-5.2	<u>Тесты</u> практическое задание
8	8	Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами. Перспективы развития клиентоориентированных технологий	2	4	-	7	13	УК-1.3 УК-1.5 УК-2.1 ПКС-1.2 ПКС-4.3 ПКС-5.2	<u>Тесты</u> практическое задание
	Зачет		-	-	-	4	4	УК-1.3 УК-1.5 УК-2.1 ПКС-1.2 ПКС-4.3 ПКС-5.2	Вопросы к зачету
Итого:			16	22		60	108		

### **Заочная форма обучения (ЗФО)**

Не реализуется.

### **Очно-заочная форма обучения (ОЗФО)**

Не реализуется.

#### 5.2. Содержание дисциплины.

##### 5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

Раздел 1. «Теоретические и нормативно-правовые основы исследования клиентоориентированности». Клиентоориентированность как философия бизнеса.

Клиентоориентированность сотрудников и клиентоориентированность компании. Клиентоориентированный бизнес. Сервис в процессе обслуживания. Система управления продажами и обслуживанием. Инфраструктура клиентоориентированного бизнеса. Брендинг сервиса. Концепции совершенствования товара, интенсификации коммерческих усилий и маркетинга как альтернативы концепции клиентоориентированности. Эффективность клиентоориентированности. Формула NPS (индекс приверженности). Алгоритм внедрения клиентоориентированности в компанию.

Раздел 2. «Клиентоориентированные технологии (CRM): эволюция, сущность, виды и методы». Этапы эволюции клиентоориентированных технологий: зарубежный экскурс. История возникновения и развития подхода CRM в России. Сущность и принципы концепции клиентоориентированных технологий (CRM). Характеристика основных типов CRM. Базовые компоненты CRM-системы. Формы проявления CRM на рынке.

Раздел 3. «Процесс разработки CRM-стратегии». Содержание процесса разработки CRM-стратегии и характеристика ее составных частей. Бизнес-стратегия как часть процесса развития стратегии CRM. Бизнес-видение и его элементы. Отраслевые и конкурентные характеристики процесса разработки CRM-стратегии. Модель отраслевого анализа. Модель общих стратегий. Модель лидеров рынка. Стратегия лидерства по издержкам. Стратегия дифференциации. Стратегия фокусирования. Стратегия лидерства по операциям. Стратегия лидерства по продукту. Стратегия близости к клиенту. Клиентская стратегия.

Раздел 4. «Процесс создания ценности для клиента». Ценность, получаемая клиентом, и элементы процесса ее создания. Предложение клиенту со стороны компании как комплексный набор обещаний ценности. Основное и расширенное предложение клиенту. Модель дополнительных услуг клиенту. Выстраивание взаимоотношений, прибавляющих ценность клиенту. «Лестница лояльности клиентов». Роль «террористов». Участие бренда в образовании ценности для клиента. Предложение ценности и способы ее определения клиентами. Экономика привлечения клиентов. Каналы привлечения клиентов. Экономика удержания клиентов.

Раздел 5. «Процесс многоканальной интеграции клиента и компании-поставщика». Сущность процесса многоканальной интеграции. Роль процесса многоканальной интеграции в рамках управления взаимоотношениями с клиентами. Участники, опции и категории (типы) каналов. Место и роль посредников в создании ценности для клиента, их ориентация. Дезинтермедиация. Реинтермедиация. Общие черты и функции типов каналов. Интеграция и категории каналов. Жизненный цикл взаимоотношений с клиентами. Построение многоканальной стратегии. Постановка целей многоканальной стратегии. Экономика каналов. Выработка стратегии управления интегрированными каналами. Планирование стратегии каналов.

Раздел 6. «Процесс управления информацией о клиентах». Главные технологические компоненты процесса управления информацией о клиентах. Технические препятствия на пути клиентоориентированных технологий. Репозиторий данных о клиентах. Обычное и операционное хранилище данных о клиентах. Варианты CRM-стратегии в отношении репозитория данных о клиентах: тактическая база данных о клиентах и система поддержки принятия решений, витрины данных о клиентах, корпоративное хранилище данных о клиентах, интегрированные CRM-решения. Аналитические средства для эффективного использования хранилища данных о клиентах. Анализ сегментации рынка. Группировка по родственным признакам. Управление текучестью кадров. Профилирование клиентов. Анализ рентабельности. Информационные системы как базы данных о клиентах и их место в разработке эффективной стратегии CRM. Выбор компьютерного оборудования.

Раздел 7. «Процесс оценки эффективности клиентоориентированных технологий». Критерии и показатели эффективности CRM. Факторы, влияющие на эффективность CRM: увеличение ценности для стейкхолдеров и снижение издержек. Модель взаимосвязей («услуги-прибыль»). Финансовые показатели эффективности клиентоориентированных технологий

(EVA, SVA, MVA, CFROI). Международные стандарты эффективности CRM: SMAT (оценка менеджмента клиентов), COPC (оценка эффективности операций по работе с клиентами). Метрики клиентов. Метрики человеческого фактора и процессов. Стратегическая метрика. Метрика сравнительной результативности стратегии CRM. Специальные метрики. Выбор ключевых показателей эффективности клиентоориентированных технологий. Сбалансированная карта показателей деятельности компании. Модели взаимосвязей и цепочка «услуги-прибыль». Создание системы мониторинга эффективности CRM. Стратегические карты и карты успеха. Оценка рентабельности инвестиций в клиентоориентированные технологии.

Раздел 8. «Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами. Перспективы развития клиентоориентированных технологий». Динамика развития и основные тенденции мирового рынка клиентоориентированных технологий. Особенности российского рынка систем управления клиентской базой и его отличия от соответствующего западного рынка. Лидеры отечественного рынка систем управления клиентской базой. Распределение проектов внедрения CRM-систем по федеральным округам России и ее отраслям хозяйства. Критерии выбора CRM-системы. Совокупная стоимость владения CRM-системой и главные ее составляющие. Современные концепции управления взаимоотношениями с клиентами (CEM, CMR, E-CRM, TRM). Тенденции развития клиентоориентированных технологий в РФ. Социальный CRM и его отличия от традиционных клиентоориентированных технологий. Модель SaaS.

#### 5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

##### Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема лекции
		ОФО	
1	1	2	Теоретические и нормативно-правовые основы исследования клиентоориентированности
2	2	2	Клиентоориентированные технологии (CRM): эволюция, сущность, виды и методы
3	3	2	Процесс разработки CRM-стратегии
4	4	2	Процесс создания ценности для клиента
5	5	2	Процесс многоканальной интеграции клиента и компании-поставщика
6	6	2	Процесс управления информацией о клиентах
7	7	2	Процесс оценки эффективности клиентоориентированных технологий
8	8	2	Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами. Перспективы развития клиентоориентированных технологий
Итого:		16	

##### Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема практического занятия
		ОФО	
1	1	4	Теоретические и нормативно-правовые основы исследования клиентоориентированности
2	2	4	Клиентоориентированные технологии (CRM): эволюция, сущность, виды и методы
3	3	4	Процесс разработки CRM-стратегии
4	4	4	Процесс создания ценности для клиента
5	5	4	Процесс многоканальной интеграции клиента и компании-поставщика

6	6	4	Процесс управления информацией о клиентах
7	7	4	Процесс оценки эффективности клиентоориентированных технологий
8	8	4	Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами. Перспективы развития клиентоориентированных технологий
Итого:		32	

### Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

### Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.4

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема	Вид СРС
		ОФО		
1	1	7	Теоретические и нормативно-правовые основы исследования клиентоориентированности	Подготовка к практическим занятиям и тесту
2	2	7	Клиентоориентированные технологии (CRM): эволюция, сущность, виды и методы	Подготовка к практическим занятиям и тесту
3	3	7	Процесс разработки CRM-стратегии	Подготовка к тесту
4	4	7	Процесс создания ценности для клиента	Подготовка к практическим занятиям и тесту
5	5	7	Процесс многоканальной интеграции клиента и компании-поставщика	Подготовка к практическим занятиям и тесту
6	6	7	Процесс управления информацией о клиентах	Подготовка к практическим занятиям и тесту
7	7	7	Процесс оценки эффективности клиентоориентированных технологий	Подготовка к практическим занятиям и тесту
8	8	7	Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами. Перспективы развития клиентоориентированных технологий	Подготовка к практическим занятиям и тесту
зачет		4		Подготовка к зачету.
Итого:		60		

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- информационно-коммуникационные технологии (визуализация учебного материала в MS Power Point в диалоговом режиме (лекционные занятия));
- технологии коллективного взаимодействия (работа в малых группах (практические занятия));
- репродуктивные технологии (разбор практических ситуаций (практические занятия)).

### 6. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

### 7. Контрольные работы

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

### 8. Оценка результатов освоения дисциплины

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся очной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1 текущая аттестация		
1	Тестирование	10
2	Представление решения практического задания	20
	ИТОГО за первую текущую аттестацию	30
2 текущая аттестация		
1	Тестирование	10
2	Представление решения практического задания	20
	ИТОГО за вторую текущую аттестацию	30
3 текущая аттестация		
1	Тестирование	10
2	Представление решения практического задания	30
	ИТОГО за третью текущую аттестацию	40
	<b>ВСЕГО</b>	<b>100</b>

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины/модуля

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Электронный каталог/Электронная библиотека ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>

- Цифровой образовательный ресурс – библиотечная система IPR SMART — <https://www.iprbookshop.ru/>

- Электронно-библиотечная система «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)

- Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com>

- Образовательная платформа ЮРАЙТ [www.urait.ru](http://www.urait.ru)

- Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU <http://www.elibrary.ru>

- Национальная электронная библиотека (НЭБ)

- Библиотеки нефтяных вузов России :

- Электронная нефтегазовая библиотека РГУ нефти и газа им. Губкина <http://elib.gubkin.ru/>,

- Электронная библиотека Уфимского государственного нефтяного технического университета <http://bibl.rusoil.net/> ,

- Библиотечно-информационный комплекс Ухтинского государственного технического университета УГТУ <http://lib.ugtu.net/books>

- Электронная справочная система нормативно-технической документации «Технорматив».

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства:

1. Microsoft Office Professional Plus;
2. Windows 8

## 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

**Обеспеченность материально-технических условий реализации ОПОП ВО**

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин, практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
1	Клиенториентированные технологии	Лекционные занятия: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.	625001, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д. 70
		Практические занятия: Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практические занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.	625001, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д. 70

## 11. Методические указания по организации СРС

### 11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям.

Важной формой самостоятельной работы студента является систематическая и планомерная подготовка к практическому занятию. После лекции студент должен познакомиться с планом практических занятий и списком обязательной и дополнительной литературы, которую необходимо прочитать, изучить и законспектировать. Разъяснение по вопросам новой темы студенты получают у преподавателя в конце предыдущего практического занятия.

Подготовка к практическому занятию требует, прежде всего, чтения рекомендуемых источников и монографических работ. Важным этапом в самостоятельной работе студента является повторение материала по конспекту лекции. Одна из главных составляющих внеаудиторной подготовки – работа с книгой. Она предполагает: внимательное прочтение, критическое осмысление содержания, обоснование собственной позиции по дискуссионным моментам, постановки интересующих вопросов, которые могут стать предметом обсуждения на практическом занятии.

В начале практического занятия должен присутствовать организационный момент и вступительная часть. Преподаватель произносит краткую вступительную речь, где формулируются основные вопросы и проблемы, способы их решения в процессе работы.

В конце каждой темы подводятся итоги, предлагаются темы докладов, выносятся вопросы для самоподготовки. Как средство контроля и учета знаний студентов в течение семестра проводятся контрольные работы.

Практические занятия являются одной из важнейших форм обучения студентов: они позволяют студентам закрепить, углубить и конкретизировать знания по курсу алгебры и теории чисел, подготовиться к научно-исследовательской деятельности. В процессе работы на практических занятиях обучающийся должен совершенствовать умения и навыки самостоятельного анализа источников и научной литературы, что необходимо для научно-исследовательской работы.

Усвоенный материал необходимо научиться применять при решении практических задач.

Успешному осуществлению внеаудиторной самостоятельной работы способствуют тестирования. Они обеспечивают непосредственную связь между студентом и преподавателем (по ним преподаватель судит о трудностях, возникающих у студентов в ходе учебного процесса, о степени усвоения предмета, о помощи, какую надо указать, чтобы устранить пробелы в знаниях); они используются для осуществления контрольных функций.

#### 11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа является одной из важнейших форм изучения любой дисциплины. Она позволяет систематизировать и углубить теоретические знания, закрепить умения и навыки, способствует развитию умений пользоваться научной и учебно-методической литературой. Познавательная деятельность в процессе самостоятельной работы требует от студента высокого уровня активности и самоорганизованности.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов представляет собой логическое продолжение аудиторных занятий. Затраты времени на выполнение этой работы регламентируются рабочим учебным планом. Режим работы выбирает сам обучающийся в зависимости от своих способностей и конкретных условий.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Самостоятельная работа включает в себя работу с конспектом лекций, изучение и конспектирование рекомендуемой литературы, подготовка мультимедиа-сообщений/докладов, подготовка реферата, тестирование, решение задач и упражнений по образцу, решение вариативных задач, выполнение чертежей, схем, расчетов (графических работ), решение ситуационных (профессиональных) задач, подготовка к деловым играм, проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности, научно-исследовательскую работу и др.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Работа на лекции – это сложный процесс, который включает в себя такие элементы как слушание, осмысление и, собственно, конспектирование. Для того, чтобы лекция выполнила свое назначение, важно подготовиться к ней и ее записи еще до прихода преподавателя в аудиторию, поскольку в первые минуты лекции объявляется тема лекции, формулируется ее основная цель. Без этого дальнейшее восприятие лекции становится сложным. Важно научиться слушать преподавателя во время лекции. Здесь не следует путать такие понятия как слышать и слушать. Слушание лекции состоит из нескольких этапов, начиная от слышания (первый шаг в процессе осмысленного слушания) и заканчивая оценкой сказанного.

Чтобы процесс слушания стал более эффективным, нужно разделять качество общения с лектором, научиться поддерживать непрерывное внимание к выступающему. Для оптимизации процесса слушания следует:

1. научиться выделять основные положения. Нельзя понять и запомнить все, что говорит выступающий, однако можно выделить основные моменты. Для этого необходимо обращать внимание на вводные слова, словосочетания, фразы, которые используются, как правило, для перехода к новым положениям, выводам и обобщениям;

2. во время лекции осуществлять поэтапный анализ и обобщение, услышанного. Необходимо постоянно анализировать и обобщать положения, раскрываемые в речи говорящего. Стараясь представить материал обобщенно, мы готовим надежную базу для экономной, свернутой его записи. Делать это лучше всего по этапам, ориентируясь на момент логического завершения одного вопроса (подвопроса, тезиса и т.д.) и перехода к другому;

3. готовность слушать выступление лектора до конца.

Слушание является лишь одним из элементов хорошего усвоения лекционного материала.

Поток информации, который сообщается во время лекции необходимо фиксировать, записывать – научиться вести конспект лекции, где формулировались бы наиболее важные моменты, основные положения, излагаемые лектором. Для ведения конспекта лекции следует использовать тетрадь. Ведение конспекта на листочках не рекомендуется, поскольку они не так удобны в использовании и часто теряются. При оформлении конспекта лекции необходимо оставлять поля, где студент может записать свои собственные мысли, возникающие параллельно с мыслями, высказанными лектором, а также вопросы, которые могут возникнуть в процессе слушания, чтобы получить на них ответы при самостоятельной проработке материала лекции, при изучении рекомендованной литературы или непосредственно у преподавателя в конце лекции.

Составляя конспект лекции, следует оставлять значительный интервал между строчками. Это связано с тем, что иногда возникает необходимость вписать в первоначальный текст лекции одну или несколько строчек, имеющих принципиальное значение и почерпнутых из других источников. Расстояние между строками необходимо также для подчеркивания слов или целых групп слов (такое подчеркивание вызывается необходимостью привлечь внимание к данному месту в тексте при повторном чтении). Обычно подчеркивают определения, выводы.

Главным отличием конспекта лекции от текста является свертывание текста. При ведении конспекта удаляются отдельные слова или части текста, которые не выражают значимую информацию, а развернутые обороты речи заменяют более лаконичными или же синонимичными словосочетаниями. При конспектировании основную информацию следует записывать подробно, а дополнительные и вспомогательные сведения, примеры – очень кратко. Особенно важные моменты лекции, на которые следует обратить особое внимание лектор, как правило, читает в замедленном темпе, что позволяет сделать их запись дословной. Также важно полностью без всяких изменений вносить в тетрадь схемы, таблицы, чертежи и т.п., если они предполагаются в лекции. Для того, чтобы совместить механическую запись с почти дословным фиксированием наиболее важных положений, можно использовать системы условных сокращений. В первую очередь сокращаются длинные слова и те, что повторяются в речи лектора чаще всего. При этом само сокращение должно быть по возможности кратким.

## Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина: Клиенториентированные технологии

Код, специальность: **38.05.01 Экономическая безопасность**Специализация: **Экономическая безопасность бизнеса в цифровой экономике**

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
УК-1	УК-1.3. Определяет и оценивает практические последствия возможных решений задачи	Знать: З1 – понятия и принципы оценки последствий возможных решений задачи	Не знает понятия и принципы оценки последствий возможных решений задачи	Знает на низком уровне понятия и принципы оценки последствий возможных решений задачи	Знает на среднем уровне понятия и принципы оценки последствий возможных решений задачи	Знает в совершенстве понятия и принципы оценки последствий возможных решений задачи
		Уметь: У1 – исследовать последствий решений поставленных задач	Не умеет исследовать последствий решений поставленных задач	Умеет исследовать последствий решений поставленных задач, допуская ряд значительных ошибок с учетом специфики	Умеет исследовать последствий решений поставленных задач, допуская неприципиальные неточности с учетом специфики	Умеет исследовать последствий решений поставленных задач
		Владеть: В1 – навыками исследования последствий решений поставленных задач	Не владеет навыками исследования последствий решений поставленных задач	Слабо владеет навыками исследования последствий решений поставленных задач	Уверенно владеет навыками исследования последствий решений поставленных задач	Безупречно владеет навыками исследования последствий решений поставленных задач
УК-41	УК-1.5. Вырабатывает стратегию действий для построения алгоритмов решения поставленных задач	Знать: З2 – критерии сопоставления различных вариантов решения поставленной задачи	Не знает критерии сопоставления различных вариантов решения поставленной задачи	Знает на низком уровне критерии сопоставления различных вариантов решения поставленной задачи	Знает на среднем уровне критерии сопоставления различных вариантов решения поставленной задачи	Знает в совершенстве критерии сопоставления различных вариантов решения поставленной задачи
		Уметь: У2 – сопоставлять и оценивать различные варианты решения поставленной задачи, определяя их достоинства и недостатки	Не умеет сопоставлять и оценивать различные варианты решения поставленной задачи, определяя их достоинства и недостатки	Умеет сопоставлять и оценивать различные варианты решения поставленной задачи, определяя их достоинства и недостатки, допуская ряд значительных ошибок с учетом специфики	Умеет сопоставлять и оценивать различные варианты решения поставленной задачи, определяя их достоинства и недостатки, допуская неприципиальные неточности с учетом специфики	Умеет сопоставлять и оценивать различные варианты решения поставленной задачи, определяя их достоинства и недостатки
		Владеть: В2 – навыками построения алгоритмов решения задач	Не владеет навыками построения алгоритмов решения задач	Слабо владеет навыками построения алгоритмов решения задач	Уверенно владеет навыками построения алгоритмов решения задач	Безупречно владеет навыками построения алгоритмов решения задач

Код комп е-тенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
УК-2	УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач	Знать: З3 – способы и методы решения задач в области применения клиентоориентированных технологий	Не знает способы и методы решения задач в области применения клиентоориентированных технологий	Знает на низком уровне способы и методы решения задач в области применения клиентоориентированных технологий	Знает на среднем уровне способы и методы решения задач в области применения клиентоориентированных технологий	Знает в совершенстве способы и методы решения задач в области применения клиентоориентированных технологий
		Уметь: У3 – проводить детализацию и разбивку задачи на этапы и подзадачи	Не умеет проводить детализацию и разбивку задачи на этапы и подзадачи	Умеет проводить детализацию и разбивку задачи на этапы и подзадачи, допуская ряд значительных ошибок с учетом специфики	Умеет проводить детализацию и разбивку задачи на этапы и подзадачи, допуская незначительные неточности с учетом специфики	Умеет проводить детализацию и разбивку задачи на этапы и подзадачи
		Владеть: В3 – методикой декомпозиции поставленной задачи на подзадачи с последующей их реализацией	Не владеет методикой декомпозиции поставленной задачи на подзадачи с последующей их реализацией	Слабо владеет методикой декомпозиции поставленной задачи на подзадачи с последующей их реализацией	Уверенно владеет методикой декомпозиции поставленной задачи на подзадачи с последующей их реализацией	Безупречно владеет методикой декомпозиции поставленной задачи на подзадачи с последующей их реализацией
ПКС -1	ПКС-1.2 Использует нормативные правовые акты, методические материалы по вопросам организации и управления производством, стратегического и оперативного планирования и управления, учета и анализа результатов производственно-хозяйственной деятельности в процессе осуществления профессиональной деятельности	Знать: З4 – нормативно-правовые и методические основы применения клиентоориентированных технологий в организации и управлении бизнес-процессами	Не знает нормативно-правовые и методические основы применения клиентоориентированных технологий в организации и управлении бизнес-процессами	Частично воспроизводит нормативно-правовые и методические основы применения клиентоориентированных технологий в организации и управлении бизнес-процессами	Дает полные ответы, частично воспроизводит нормативно-правовые и методические основы применения клиентоориентированных технологий в организации и управлении бизнес-процессами	Знает нормативно-правовые и методические основы применения клиентоориентированных технологий в организации и управлении бизнес-процессами
		Уметь: У4 – применять основные типы клиентоориентированных технологий (операциональный, аналитический, совместный) при проектировании бизнес-процессов	Не умеет применять основные типы клиентоориентированных технологий (операциональный, аналитический, совместный) при проектировании бизнес-процессов	Умеет применять основные типы клиентоориентированных технологий (операциональный, аналитический, совместный) при проектировании бизнес-процессов, допуская ряд значительных ошибок с учетом специфики	Умеет применять основные типы клиентоориентированных технологий (операциональный, аналитический, совместный) при проектировании бизнес-процессов, допуская незначительные неточности с учетом специфики	Умеет применять основные типы клиентоориентированных технологий (операциональный, аналитический, совместный) при проектировании бизнес-процессов
		Владеть: В4 – навыками применения клиентоориентированных технологий при проектировании бизнес-процессов в соответствии с действующими требованиями гражданского законодательства	Не владеет навыками применения клиентоориентированных технологий при проектировании бизнес-процессов в соответствии с действующими требованиями гражданского законодательства	Слабо владеет навыками применения клиентоориентированных технологий при проектировании бизнес-процессов в соответствии с действующими требованиями гражданского законодательства	Уверенно владеет навыками применения клиентоориентированных технологий при проектировании бизнес-процессов в соответствии с действующими требованиями гражданского законодательства	Безупречно владеет навыками применения клиентоориентированных технологий при проектировании бизнес-процессов в соответствии с действующими требованиями гражданского законодательства

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
ПКС-4	ПКС-4.3 Осуществляет оценку схемы построения (эффективности) контрольных процедур объектов аудита (консультационных проектов) и системы внутреннего контроля в целом, а также согласовывает и утверждает планы и программы внутренних аудиторских проверок (консультационных проектов)	Знать: 35 – суть, принципы клиентоориентированности проведения внутренней аудиторской проверки и (или) выполнения консультационного проекта	Не знает суть, принципы клиентоориентированности проведения внутренней аудиторской проверки и (или) выполнения консультационного проекта	Частично воспроизводит суть, принципы клиентоориентированности проведения внутренней аудиторской проверки и (или) выполнения консультационного проекта	Дает полные ответы, частично воспроизводит суть, принципы клиентоориентированности проведения внутренней аудиторской проверки и (или) выполнения консультационного проекта	Знает суть, принципы клиентоориентированности проведения внутренней аудиторской проверки и (или) выполнения консультационного проекта
		Уметь: У5 – выявлять и устранять причины нарушений применения клиентоориентированных технологий при проведении внутренней аудиторской проверки и (или) выполнении консультационного проекта	Не умеет выявлять и устранять причины нарушений применения клиентоориентированных технологий при проведении внутренней аудиторской проверки и (или) выполнении консультационного проекта	Умеет выявлять и устранять причины нарушений применения клиентоориентированных технологий при проведении внутренней аудиторской проверки и (или) выполнении консультационного проекта, допуская ряд значительных ошибок с учетом специфики	Умеет выявлять и устранять причины нарушений применения клиентоориентированных технологий при проведении внутренней аудиторской проверки и (или) выполнении консультационного проекта, допуская незначительные неточности с учетом специфики	Умеет выявлять и устранять причины нарушений применения клиентоориентированных технологий при проведении внутренней аудиторской проверки и (или) выполнении консультационного проекта
		Владеть: В5 – методами оценки эффективности использования клиентоориентированных технологий при проведении внутренней аудиторской проверки и (или) выполнении консультационного проекта	Не владеет методами оценки эффективности использования клиентоориентированных технологий при проведении внутренней аудиторской проверки и (или) выполнении консультационного проекта	Слабо владеет методами оценки эффективности использования клиентоориентированных технологий при проведении внутренней аудиторской проверки и (или) выполнении консультационного проекта	Уверенно владеет методами оценки эффективности использования клиентоориентированных технологий при проведении внутренней аудиторской проверки и (или) выполнении консультационного проекта	Безупречно владеет методами оценки эффективности использования клиентоориентированных технологий при проведении внутренней аудиторской проверки и (или) выполнении консультационного проекта
ПКС-5	ПКС-5.2. Разрабатывает регламенты деятельности организации по управлению рисками, выявляет внешний и внутренний контекст функциониро	Знать: 36 – принципы и методы применения клиентоориентированных технологий во взаимоотношениях с подразделениями по управлению рисками	Не знает принципы и методы применения клиентоориентированных технологий во взаимоотношениях с подразделениями по управлению рисками	Знает на низком уровне принципы и методы применения клиентоориентированных технологий во взаимоотношениях с подразделениями по управлению рисками	Знает на среднем уровне принципы и методы применения клиентоориентированных технологий во взаимоотношениях с подразделениями по управлению рисками	Знает в совершенстве принципы и методы применения клиентоориентированных технологий во взаимоотношениях с подразделениями по управлению рисками

Код компетентности	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
	вания организации и выработывает рекомендации по принятию решений в сфере управления рисками в организации	Уметь: У6 – создавать системы управления взаимоотношениям и с собственным персоналом предприятия с учетом требований клиентоориентированности бизнеса	Не умеет создавать системы управления взаимоотношениям и с собственным персоналом предприятия с учетом требований клиентоориентированности бизнеса	Умеет создавать системы управления взаимоотношениям и с собственным персоналом предприятия с учетом требований клиентоориентированности бизнеса, допуская ряд значительных ошибок с учетом специфики	Умеет создавать системы управления взаимоотношениям и с собственным персоналом предприятия с учетом требований клиентоориентированности бизнеса, допуская незначительные неточности с учетом специфики	Умеет создавать системы управления взаимоотношениям и с собственным персоналом предприятия с учетом требований клиентоориентированности бизнеса
		Владеть: В6 - навыками организации коммуникационного процесса на предприятии с использованием клиентоориентированных технологий	Не владеет навыками организации коммуникационного процесса на предприятии с использованием клиентоориентированных технологий	Слабо владеет навыками организации коммуникационного процесса на предприятии с использованием клиентоориентированных технологий	Уверенно владеет навыками организации коммуникационного процесса на предприятии с использованием клиентоориентированных технологий	Безупречно владеет навыками организации коммуникационного процесса на предприятии с использованием клиентоориентированных технологий

## КАРТА

## обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: Клиенториентированные технологии

Код, специальность: 38.05.01 Экономическая безопасность

Специализация: Экономическая безопасность бизнеса в цифровой экономике

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 379 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01165-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/489346">https://urait.ru/bcode/489346</a>	ЭР*	25	100	+
2	Симонов, С. Г. Формирование и развитие инфраструктуры потребительского рынка на уровне городской агломерации в странах евразийского экономического союза : монография / С. Г. Симонов, Л. В. Эпп ; ТИУ. - Тюмень : ТИУ, 2017. - 106 с. : рис., табл. - Электронная библиотека ТИУ.	10+ЭР*	25	100	+
3	Джон, Шоул Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Шоул Джон ; перевод И. Евстигнеева ; под редакцией В. Григорьевой. — 5-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 344 с. — ISBN 978-5-9614-2269-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/86759.html">http://www.iprbookshop.ru/86759.html</a>	ЭР*	25	100	+
4	Долганова, О. И. Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/489496">https://urait.ru/bcode/489496</a>	ЭР*	25	100	+
5	Крюкова, А. А. ERP-системы и корпоративные порталы : учебное пособие / А. А. Крюкова. — Самара : ПГУТИ, 2019. — 255 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/223235">https://e.lanbook.com/book/223235</a>	ЭР*	25	100	+

6	Тынянкин, О. А. Сервисная деятельность: теория и практика : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 - Менеджмент, профиль подготовки "Менеджмент организации" / О. А. Тынянкин, А. С. Кузнецова ; ВГАФК. - Волгоград : ВГАФК, 2016. - 300 с. - URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/158093">https://e.lanbook.com/book/158093</a>	ЭР*	25	100	+
7	Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой : учебник / Е. Н. Жильцов, Е. В. Егоров. — 4-е изд., стер. — Москва : Дашков и К, 2022. — 496 с. — ISBN 978-5-394-04386-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/277667">https://e.lanbook.com/book/277667</a>	ЭР*	25	100	+

ЭР\* – электронный ресурс для автор. пользователей доступен через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>