

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Сочинский государственный университет»



СОГЛАСОВАНО
Декан факультета ЭиП
С.В. Петрова
2023 г.



ПРИТВЕРЖДАЮ
Для документов
Проректор по УРиКОД
А.В. Иваненко
2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Управление цифровыми каналами продаж

Шифр и направление подготовки	38.03.05 Бизнес-информатика
Квалификация (степень) выпускника	бакалавр
Профиль	Цифровые технологии в бизнесе
Форма обучения	Очно-заочная
Выпускающая кафедра	Инновационных технологий в экономике и управлении
Кафедра-разработчик рабочей программы	Инновационных технологий в экономике и управлении
Год начала подготовки	2023

Семестр	Трудоемкость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
8	144/4	16	32	-	60	-	Экзамен (36)
Итого:	144/4	16	32	-	60	-	Экзамен (36)

Сочи, 2023 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины «Управление цифровыми каналами продаж»

Рабочую программу составили:

Балабанова Анна Олеговна, ст. преподаватель кафедры инновационных технологий в экономике и управлении



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА:

Заведующий кафедрой инновационных технологий в экономике и управлении



Борисова Т.Г.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ


подпись

Онищенко Е.В.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям:

Отдел качества образования и методического обеспечения



Васильченко В.В.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 20__/20__ учебный год.
В программу внесены дополнения и (или) изменения:

Заведующий кафедрой ИТЭУ _____

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины является формирование профессиональных компетенции, необходимых для выполнения новых видов профессиональной деятельности в сфере управления цифровыми каналами продаж.

Задачи курса:

- формирование навыков управления продажами и дистрибьюцией в современных экономических, социальных и правовых условиях;
- формирование навыка комплексно оценивать и повышать эффективность ведения продаж;
- формирование навыка развития цифровых каналов продаж;
- изучить технологии продаж, продаж в цифровой экономике;
- изучить технологии продвижения брендов в интернете и социальных медиа.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Таблица 1 – Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции
ПК-1 Способен управлять деятельностью предприятий и организаций на основе информационных технологий	Управление данными, Финансовый менеджмент, Цифровой маркетинг Разработка на бизнес-ориентированных языках программирования и Low-Code системы, Электронный документооборот, Управление человеческими ресурсами, Технологии SMM, Управление цифровыми каналами коммуникаций, Управление репутацией и корпоративная социальная ответственность, Технологическая (проектно-технологическая) практика, Преддипломная практика
ПК-2 Способен разрабатывать и управлять серией ИТ-продуктов и информационных ресурсов	Управление ИТ-проектами, Основы разработки сайтов и веб-дизайн ИТ-инфраструктура для бизнеса, Программирование и разработка приложений, Управление цифровыми каналами продаж, Технологии SMM, Управление цифровыми каналами коммуникаций, Управление информационными ресурсами и аналитика, Разработка и управление ИТ-продуктом, Управление репутацией и корпоративная социальная ответственность, Информационные системы в бухгалтерском учете Информационные системы в индустрии гостеприимства, Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия Оценка интеллектуальной собственности, Технологическая (проектно-технологическая) практика, Преддипломная практика

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к результатам освоения дисциплины представлены в виде таблицы 2.

Таблица 2 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
ПК-1 Способен управлять деятельностью	ПК-1.1 Демонстрирует знания особенностей функционирования электронного бизнеса,	Знать: особенностей функционирования электронного бизнеса, тенденций управления цифровыми каналами продаж. Уметь: подбирать и применять на практике

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
предприятий и организаций на основе информационных технологий	тенденций развития программной, аппаратной и организационной инфраструктуры электронных предприятий, экономики и менеджмента электронного предприятия	методы и инструментальные средства управления цифровыми каналами продаж. Владеть: технологиями, методами, инструментальными средствами управления цифровыми каналами продаж.
	ПК-1.2 Управляет процессами и подсистемами электронного бизнеса	Знать: методы управления процессами и подсистемами цифровых каналов продаж. Уметь: моделировать, анализировать и совершенствовать процессы и подсистемы управления цифровыми каналами продаж. Владеть: технологиями и инструментами управления цифровыми каналами продаж.
ПК-2 Способен разрабатывать и управлять серией ИТ-продуктов и информационных ресурсов	ПК-2.1 Владеет инструментами работы с информационными ресурсами	Знать: методологии и инструментальные средства работы с информационными ресурсами цифровых каналов продаж. Уметь: подбирать и применять на практике методы и инструментальные средства работы с информационными ресурсами цифровых каналов продаж. Владеть: технологиями, методами, инструментальными средствами работы с информационными ресурсами цифровых каналов продаж.
	ПК-2.2 Определяет ИТ-продукт, управляет его разработкой, развитием и продвижением	Знать: методы управления цифровыми каналами продаж ИТ-продукта и его продвижением. Уметь: моделировать, анализировать и совершенствовать процессы управления цифровыми каналами продаж ИТ-продукта и его продвижением. Владеть: технологиями и инструментами управления цифровыми каналами продаж ИТ-продукта и его продвижением.

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Таблица 3 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

№	Наименование темы дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС
1	Клиентоориентированность в цифровой экономике	16	2	2	-	12

№	Наименование темы дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС
2	Продажи в цифровой экономике.	14	2	2	-	10
3	Особенности электронной коммерции.	16	2	4	-	10
4	Технологии цифровых продаж	16	2	4	-	10
5	Развитие цифровых каналов продаж	16	2	4	-	10
6	Продвижение брендов в интернете и социальных медиа	16	2	4	-	10
7	IT-системы и платформы в электронной коммерции	16	2	4	-	10
8	Работа колл-центров	18	2	4	-	12
9	Взаимодействие с клиентом и презентации	16	-	4	-	12
10	Экзамен	36	-	-	-	-
ИТОГО		144	16	32	-	60

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Клиентоориентированность в цифровой экономике	Клиентоориентированность в цифровой экономике. Взаимодействие и коммуникации с клиентом. Систематизация и развитие теоретических подходов и лучших практик в области клиентоориентированного подхода. Как выстраивать гибридные отношения с клиентом. Способы гибридных коммуникаций. Анализ переписки и расшифровок разговоров с клиентами по телефону с помощью искусственного интеллекта. Оценка коммуникации роботом с ИИ.
2	Продажи в цифровой экономике.	Цифровой отдел продаж. Курс и его цели. Разбор стэка инструментов. Формирование структуры коммуникации. Принципы коммерческой инфраструктуры.
3	Особенности электронной коммерции.	Особенности организации и ведения налогового учета в условиях упрощенной системы налогообложения
4	Технологии цифровых продаж	Цифровизация продаваемого продукта. Лидогенерация на основе цифры. Умная реклама на основе BIGDATA, роботизация холодных звонков, работа с агрегаторами, расшифровка посетителей сайта, продажи в соцсетях и мессенджерах. Цифровые инструменты менеджера по продажам. QR-коды. Дополненная реальность. Цифровая картография.
5	Развитие цифровых каналов продаж	Современные цифровые каналы продаж и продвижения. Особенности и специфика каждого канала. Создание стратегии и определение целевой аудитории. Особенности соцсетей, их визуальное оформление. Подготовка текстов для соцсетей. Управление контентом.
6	Продвижение брендов в интернете и социальных медиа	Способы продвижения e-commerce-проекта в сети. Формирование промо-стратегии. Построение воронки продаж и оценка эффективности ключевых показателей каждого

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
		уровня воронки. Продвижение брендов в интернете и социальных медиа. Определение целевой аудитории и продвижение бренда в сети. Influence-маркетинг: поиск, подбор и коммуникация с блогерами. Мессенджер-маркетинг: чатботы, рассылки и автоворонки. Инструменты продвижения, работа с промоакциями и скидками. Масштабирование продаж на маркетплейсах
7	IT-системы и платформы в электронной коммерции	IT-системы в электронной коммерции. IT-платформы в e-commerce и их функции. Платформы с функциями OMS и DMS. Интеграция между системами DAM и PIM. Сайты-конструкторы.
8	Работа колл-центров	Что представляет собой call-центр. Как он работает, какие задачи выполняют его сотрудники и как они коммуницируют между собой. Какие навыки и психологические особенности нужны для работы оператором, как правильно разговаривать, владеть голосом. В чем особенности производительности оператора, какие требования предъявляются к дисциплине и обустройству рабочего места.
9	Взаимодействие с клиентом и презентации	Технологии ведения переговоров. Уверенность на презентации. Верификация информации и лояльность аудитории в идее и продукте. Логика речи и словесная импровизация. Техники удержания внимания аудитории. Драматургия презентации. Способы распознавания стрессовых ситуаций и ответов на каверзные вопросы

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Клиентоориентированность в цифровой экономике	Задания для практических занятий.
2	Продажи в цифровой экономике.	Задания для практических занятий.
3	Особенности электронной коммерции.	Задания для практических занятий.
4	Технологии цифровых продаж	Задания для практических занятий.
5	Развитие цифровых каналов продаж	Задания для практических занятий.
6	Продвижение брендов в интернете и социальных медиа	Задания для практических занятий.
7	IT-системы и платформы в электронной коммерции	Задания для практических занятий.
8	Работа колл-центров	Задания для практических занятий.
9	Взаимодействие с клиентом и презентации	Задания для практических занятий. Тестирование.

4.1.3 Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом.

4.1.4 Самостоятельная работа студента.

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Клиентоориентированность в цифровой экономике	Работа с учебной и справочной литературой. Подготовка к заданиям для практических занятий.
2	Продажи в цифровой экономике.	Изучение нормативных правовых актов, научных публикаций по теме. Подготовка к

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
		заданиям для практических занятий.
3	Особенности электронной коммерции.	Доработка конспекта лекции. Подготовка к заданиям для практических занятий.
4	Технологии цифровых продаж	Изучение вопросов лекции, работа с литературой по теме. Подготовка к заданиям для практических занятий.
5	Развитие цифровых каналов продаж	Раскрыть содержание понятий и терминов. Подготовка к заданиям для практических занятий.
6	Продвижение брендов в интернете и социальных медиа	Самостоятельное изучение тем дисциплины, подготовка заданий. Подготовка к заданиям для практических занятий.
7	IT-системы и платформы в электронной коммерции	Самостоятельное изучение тем дисциплины, подготовка заданий. Подготовка к заданиям для практических занятий.
8	Работа колл-центров	Самостоятельное изучение тем дисциплины, подготовка заданий. Подготовка к заданиям для практических занятий.
9	Взаимодействие с клиентом и презентации	Самостоятельное изучение тем дисциплины, подготовка заданий. Подготовка к заданиям для практических занятий, тестированию.

4.1.5 Интерактивные формы занятий – не предусмотрены.

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1. Литература

1. Стешин, А. И. Информационные системы в маркетинге : учебное пособие / А. И. Стешин. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 180 с. — ISBN 978-5-4487-0384-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79628.html> (дата обращения: 14.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Смирнова, И. Ю. Управление продажами : методическое пособие (курс лекций) / И. Ю. Смирнова. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2018. — 186 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86421.html> (дата обращения: 15.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Дрёмова, Ю. Г. Управление продажами. Практические ситуации для анализа : учебное пособие для студентов направления подготовки 38.04.02. «Менеджмент» / Ю. Г. Дрёмова, А. А. Букова. — Москва : Научный консультант, 2018. — 60 с. — ISBN 978-5-6040573-4-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80801.html> (дата обращения: 15.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Пикман, В. С. Эффективные системы продаж телекоммуникационных услуг для дома / В. С. Пикман. — Харьков : Золотые страницы, 2019. — 136 с. — ISBN 978-966-400-250-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86799.html> (дата обращения: 15.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Гусарова, В. Управление продажами на территории: Теоретические основы и практические рекомендации / В. Гусарова, К. Птуха. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-9614-4413-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/82431.html> (дата обращения: 15.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Колотилов, Е. Удвоение личных продаж: Как менеджеру по продажам повысить свою эффективность / Е. Колотилов, А. Парабеллум. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-9614-1747-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/82353.html> (дата обращения: 15.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

7. Крюкова, Е. 100+ хаков для интернет-маркетологов: Как получить трафик и конвертировать его в продажи / Е. Крюкова, Д. Савельев. — Москва : Альпина Паблишер, 2018. — 304 с. — ISBN 978-5-9614-6515-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/82575.html> (дата обращения: 15.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8. Птуха, К. Эмоциональные продажи: как увеличить продажи втрое / К. Птуха, В. Гусарова. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9614-1702-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/82408.html> (дата обращения: 15.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4.2.2 Нормативная литература

1. Гражданский кодекс РФ

2. Указ Президента РФ от 28 апреля 2008г. No 607 «Об оценке эффективности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов».

3. Распоряжение Правительства РФ от 11.09.2008 No 1313-р, в целях реализации указа Президента РФ от 28 апреля 2008г. No 607 (содержит методику мониторинга эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов).

4. Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» <http://www.consultant.ru/popular/selfgovernment/>

4.2.3 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

№	Наименование интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1	Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, 2010-. – URL: http://www.iprbookshop.ru/ (дата обращения: 03.07.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2	Сетевая электронная библиотека классических университетов «Лань» : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, 2009 – . – URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения: 03.07.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный
3	КонсультантПлюс: справочно-правовая система / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, 1997-. – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине,
- критерии оценивания;
- шкалы оценивания

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации:

Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Клиентоориентированность в цифровой экономике.
2. Взаимодействие и коммуникации с клиентом.
3. Систематизация и развитие теоретических подходов и лучших практик в области клиентоориентированного подхода.
4. Как выстраивать гибридные отношения с клиентом.
5. Способы гибридных коммуникаций.
6. Анализ переписки и расшифровок разговоров с клиентами по телефону с помощью искусственного интеллекта.
7. Оценка коммуникации роботом с ИИ.
8. Цифровой отдел продаж.
9. Курс и его цели.
10. Разбор стэка инструментов.
11. Формирование структуры коммуникации.
12. Принципы коммерческой инфраструктуры.
13. Особенности организации и ведения налогового учета в условиях упрощенной системы налогообложения
14. Цифровизация продаваемого продукта.
15. Лидогенерация на основе цифры.
16. Умная реклама на основе BIGDATA, роботизация холодных звонков, работа с агрегаторами, расшифровка посетителей сайта, продажи в соцсетях и мессенджерах.
17. Цифровые инструменты менеджера по продажам. QR-коды.
18. Дополненная реальность.
19. Цифровая картография.
20. Современные цифровые каналы продаж и продвижения.
21. Особенности и специфика каждого канала.
22. Создание стратегии и определение целевой аудитории.
23. Особенности соцсетей, их визуальное оформление.
24. Подготовка текстов для соцсетей.
25. Управление контентом.
26. Способы продвижения e-commerce-проекта в сети.
27. Формирование промо-стратегии.
28. Построение воронки продаж и оценка эффективности ключевых показателей каждого уровня воронки.
29. Продвижение брендов в интернете и социальных медиа.
30. Определение целевой аудитории и продвижение бренда в сети.
31. Influence-маркетинг: поиск, подбор и коммуникация с блогерами.
32. Мессенджер-маркетинг: чатботы, рассылки и автоворонки.
33. Инструменты продвижения, работа с промоакциями и скидками.
34. Масштабирование продаж на маркетплейсах
35. IT-системы в электронной коммерции.
36. IT-платформы в e-commerce и их функции.
37. Платформы с функциями OMS и DMS. Интеграция между системами DAM и PIM.
38. Сайты-конструкторы.
39. Что представляет собой call-центр.
40. Как он работает, какие задачи выполняют его сотрудники и как они коммуницируют между собой.
41. Какие навыки и психологические особенности нужны для работы оператором, как правильно разговаривать, владеть голосом.
42. В чем особенности производительности оператора, какие требования предъявляются к дисциплине и обустройству рабочего места.
43. Технологии ведения переговоров.

44. Уверенность на презентации.
45. Верификация информации и лояльность аудитории в идее и продукте.
46. Логика речи и словесная импровизация.
47. Техники удержания внимания аудитории.
48. Драматургия презентации.
49. Способы распознавания стрессовых ситуаций и ответов на каверзные вопросы.
50. Особенности налогообложения имущества, полученного предприятием безвозмездно.
51. Учетная политика для целей налогообложения как фактор оптимизации налоговых платежей.

Примерные критерии оценивания результатов освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации:

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах обучающихся при выполнении практических заданий и расчетов учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи, владение навыками и приемами выполнения практических заданий, подтверждение сделанных при решении практических заданий выводов соответствующими нормативными документами, правильность расчета показателей, полнота и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Примерная шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен):

Оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач, правильно и точно подтверждает сделанные при решении практических заданий выводы соответствующими нормативными документами, точно и правильно производит расчет показателей, демонстрирует полноту и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, затрудняется подтвердить сделанные при решении практических заданий выводы хотя бы одним нормативным документом, допускает ошибки при проведении расчетов показателей, неточно использует основные процедуры и действия в предложенном практическом задании.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки освоения ими учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям.

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с литературой. Изучение дисциплины предполагает в том числе отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации студентам по подготовке к промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен).

При подготовке к промежуточной аттестации следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

Студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если студент при ответе на вопросы затрудняется с самостоятельным изложением материала, преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме в случае, если ответы на эти вопросы исчерпывают тему, оценка за ответ не снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам тестирования, федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения

материала, подборе литературы;

- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются (указать при наличии нижеперечисленных пунктов):

- наличие помещений для СРС;

- наличие раздаточного материала, учебно-методических материалов, обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

– Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.

– Практическая работа - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

– Самостоятельная работа студента, предусматривает выполнение работы - задание, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки, полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода.

Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При обучении дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Кабинет для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: комплект специализированной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия.

2. Помещение для самостоятельной работы: библиотека, читальный зал: помещение для самостоятельной работы: столы, стулья. Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» с обеспечением доступа в ЭИОС университета.

Дистанционная поддержка дисциплины.

Для передачи раздаточного материала к практическим занятиям, домашних заданий, обмена информацией с преподавателем используется электронная почта.

При реализации дисциплины возможно применение электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Для организации процесса реализации дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используется:

- mail.ru – электронные почты преподавателя и группы;

- мессенджеры – приложения для коммуникаций;

- лицензионное программное обеспечение: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Access.

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Таблица 9 – Перечень программного обеспечения

№	Перечень ПО
1	Microsoft Windows.
2	Microsoft Office
3	Архиватор 7-zip. Бесплатное программное обеспечение
4	Справочно-правовая система Консультант Плюс

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности

компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

**Направление бакалавриата 38.03.05 «Бизнес-информатика»
профиль
«Цифровые технологии в бизнесе»**

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины «Управление цифровыми каналами продаж»

*Дисциплина части, формируемой участниками образовательных отношений
Очно-заочная форма обучения*

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	4 зет. / 144 час.
Цель изучения дисциплины	формирование профессиональных компетенции, необходимых для выполнения новых видов профессиональной деятельности в сфере управления цифровыми каналами продаж
Содержание дисциплины	Клиентоориентированность в цифровой экономике Продажи в цифровой экономике. Особенности электронной коммерции. Технологии цифровых продаж Развитие цифровых каналов продаж Продвижение брендов в интернете и социальных медиа IT-системы и платформы в электронной коммерции Работа колл-центров Взаимодействие с клиентом и презентации
Формируемые компетенции (коды)	ПК-1; ПК-2
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ПК-1.1 Демонстрирует знания особенностей функционирования электронного бизнеса, тенденций развития программной, аппаратной и организационной инфраструктуры электронных предприятий, экономики и менеджмента электронного предприятия ПК-1.2 Управляет процессами и подсистемами электронного бизнеса ПК-2.1 Владеет инструментами работы с информационными ресурсами ПК-2.2 Определяет ИТ-продукт, управляет его разработкой, развитием и продвижением
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия, Информационные системы в бухгалтерском учете, Информационные системы в индустрии гостеприимства, ИТ-инфраструктура для бизнеса, Основы разработки сайтов и веб-дизайн, Оценка интеллектуальной собственности, Преддипломная практика, Программирование и разработка приложений, Разработка и управление ИТ-продуктом, Разработка на бизнес-ориентированных языках программирования и Low-Code системы, Технологии SMM, Технологическая (проектно-технологическая) практика, Управление данными, Финансовый менеджмент, Управление информационными ресурсами и аналитика, Управление ИТ-проектами, Управление репутацией и корпоративная социальная ответственность, Управление цифровыми каналами коммуникаций, Управление человеческими ресурсами, Цифровой маркетинг, Электронный документооборот
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа
Форма промежуточной аттестации	Экзамен