

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



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



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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Управление цифровыми каналами коммуникаций

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)
9	144/4	24	24	-	96	-	Зачет
Итого:	144/4	24	24	-	96	-	Зачет

Сочи, 2023 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины «Управление цифровыми каналами коммуникаций»

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 необходимого объема фундаментальных и прикладных знаний и навыков для формирования коммуникационной стратегии в digital-среде, формирование навыков использования цифровых каналов коммуникаций.

Задачи курса:

- рассмотреть основные подходы, методы и инструменты digital-коммуникации; особенности целевой аудитории и основных рекламных каналов в цифровой среде; основные этапы построения и реализации коммуникационной стратегии в digital-среде.

- сформировать навыки выбирать digital-каналы коммуникаций в зависимости от целей организации; настраивать рекламные кампании в digital и отслеживать их эффективность; анализировать рыночную ситуацию и разрабатывать коммуникационную стратегию в digital-среде, связанную с маркетинговой стратегией.

- рассмотреть инструменты digital-маркетинга для создания и отслеживания эффективности сайтов, посадочных страниц, страниц в социальных сетях; инструменты настройки рекламных кампаний в digital.

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 продаж, 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 продаж, 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 предприятий и организаций на основе информационных технологий	ПК-1.1 Демонстрирует знания особенностей функционирования электронного бизнеса, тенденций развития программной, аппаратной и организационной инфраструктуры электронных предприятий, экономики и менеджмента электронного предприятия	Знать: особенностей функционирования электронного бизнеса, тенденций управления цифровыми каналами продаж. Уметь: подбирать и применять на практике методы и инструментальные средства управления цифровыми каналами коммуникаций. Владеть: технологиями, методами, инструментальными средствами управления цифровыми каналами коммуникаций.
	ПК-1.2 Управляет процессами и подсистемами электронного бизнеса	Знать: методы управления процессами и подсистемами цифровых каналов коммуникаций. Уметь: моделировать, анализировать и совершенствовать процессы и подсистемы управления цифровыми каналами коммуникаций. Владеть: технологиями и инструментами управления цифровыми каналами коммуникаций.
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 коммуникаций. Уметь: подбирать и применять на практике методы и инструментальные средства работы с информационными ресурсами цифровых каналов коммуникаций. Владеть: технологиями, методами, инструментальными средствами работы с информационными ресурсами цифровых каналов коммуникаций.
	ПК-2.2 Определяет ИТ-продукт, управляет его разработкой, развитием и продвижением	Знать: методы управления цифровыми каналами коммуникаций ИТ-продукта и его продвижением. Уметь: моделировать, анализировать и совершенствовать процессы управления цифровыми каналами коммуникаций ИТ-продукта и его продвижением. Владеть: технологиями и инструментами управления цифровыми каналами коммуникаций 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	Введение в управление цифровыми каналами коммуникаций	12	2	2	-	8
2	Клиентоориентированность.	12	2	2	-	8
3	Каналы коммуникации с потребителями.	12	2	2	-	8
4	Формирование каналов коммуникации.	12	2	2	-	8
5	Инструменты маркетинговых коммуникаций	12	2	2	-	8
6	Цифровые стратегии коммуникаций	12	2	2	-	8
7	Точки контакта	12	2	2	-	8
8	Социальные медиа и управление ими	12	2	2	-	8
9	Рекламные компании	12	2	2	-	8
10	Таргетинг и ретаргетинг	12	2	2	-	8
11	Интеграция инструментов управления цифровыми коммуникациями	12	2	2	-	8
12	Глобальные и локальные особенности цифровых коммуникаций	12	2	2	-	8
13	Зачет	-	-	-	-	-
ИТОГО		144	24	24	-	96

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Введение в управление цифровыми каналами коммуникаций	Определение цифровых каналов коммуникаций. Роль цифровых коммуникаций в современном бизнесе. Тенденции и перспективы развития цифровых каналов. Взаимодействие и коммуникации с клиентом. Способы гибридных коммуникаций. Система позиционирования. Основные критерии. Ключевые особенности потребностей и выгод.
2	Клиентоориентированность.	Клиентоориентированность в цифровой экономике. Поведение потребителей. Систематизация и развитие теоретических подходов и лучших практик в области клиентоориентированного подхода.
3	Каналы коммуникации с потребителями.	Каналы коммуникации с потребителями. Формирование структуры коммуникации. Интегрированные маркетинговые коммуникации и оценка эффективности. Каналы и инструменты, преимущества и недостатки.
4	Формирование каналов коммуникации.	Кумулятивный эффект интегрированного сочетания различных каналов. Определение потребностей. Определение каналов коммуникаций. Работа с CRM. Планирование и создание

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
		каналов коммуникаций.
5	Инструменты маркетинговых коммуникаций	Виды инструменты маркетинговых коммуникаций. Инструменты анализа. Инструменты автоматизации. Использование чат-ботов. Анализ переписки и расшифровок разговоров с клиентами по телефону с помощью искусственного интеллекта. Использование сценариев. Работа с инструментами и сервисами каналов коммуникаций проекта. Создание и настройка чат-бота для проекта.
6	Цифровые стратегии коммуникаций	Разработка цифровой стратегии. Выбор цифровых каналов в зависимости от целей бизнеса. Анализ цифровой конкурентоспособности.
7	Точки контакта	Особенности и виды точек контакта с клиентами. Требования к точкам контакта. Инструменты работы и развития. Определение точек контакта в рамках проекта. Подбор инструментов работы. Составление плана развития работы.
8	Социальные медиа и управление ими	Стратегии использования социальных медиа. Анализ аудитории и создание контента. Инструменты мониторинга и аналитики в социальных медиа.
9	Рекламные компании	Продвижение в интернете и социальных медиа. Рекламные компании. Контекстная реклама. Настройка контекстной рекламы в разных сервисах.
10	Таргетинг и ретаргетинг	Понятия таргетинг и ретаргетинг. Инструменты и сервисы работы. Планирование таргетинговой рекламы. Настройка таргетинговой рекламы.
11	Интеграция инструментов управления цифровыми коммуникациями	Системы управления контентом (CMS). Интеграция маркетинговых автоматизаций. Обзор платформ для управления цифровыми коммуникациями.
12	Глобальные и локальные особенности цифровых коммуникаций	Адаптация стратегии культурным и языковым особенностям. Глобальные тренды в цифровых коммуникациях. Локализация контента. Новые технологии в цифровых коммуникациях. Тенденции развития цифровых каналов. Развитие профессиональных навыков в сфере управления цифровыми коммуникациями.

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Введение в управление цифровыми каналами коммуникаций	Задания для практических занятий.
2	Клиентоориентированность.	Задания для практических занятий.
3	Каналы коммуникации с потребителями.	Задания для практических занятий.
4	Формирование каналов коммуникации.	Задания для практических занятий.
5	Инструменты маркетинговых коммуникаций	Задания для практических занятий.
6	Цифровые стратегии коммуникаций	Задания для практических занятий.
7	Точки контакта	Задания для практических занятий.
8	Социальные медиа и управление ими	Задания для практических занятий.
9	Рекламные компании	Задания для практических занятий.
10	Таргетинг и ретаргетинг	Задания для практических занятий.
11	Интеграция инструментов управления цифровыми коммуникациями	Задания для практических занятий.
12	Глобальные и локальные особенности	Задания для практических занятий.

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
	цифровых коммуникаций	Тестирование.

4.1.3 Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом.

4.1.4 Самостоятельная работа студента.

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Введение в управление цифровыми каналами коммуникаций	Самостоятельное изучение тем дисциплины, подготовка заданий. Подготовка к заданиям для практических занятий.
2	Клиентоориентированность.	Самостоятельное изучение тем дисциплины, подготовка заданий. Подготовка к заданиям для практических занятий.
3	Каналы коммуникации с потребителями.	Самостоятельное изучение тем дисциплины, подготовка заданий. Подготовка к заданиям для практических занятий.
4	Формирование каналов коммуникации.	Самостоятельное изучение тем дисциплины, подготовка заданий. Подготовка к заданиям для практических занятий.
5	Инструменты маркетинговых коммуникаций	Самостоятельное изучение тем дисциплины, подготовка заданий. Подготовка к заданиям для практических занятий.
6	Цифровые стратегии коммуникаций	Самостоятельное изучение тем дисциплины, подготовка заданий. Подготовка к заданиям для практических занятий.
7	Точки контакта	Самостоятельное изучение тем дисциплины, подготовка заданий. Подготовка к заданиям для практических занятий.
8	Социальные медиа и управление ими	Самостоятельное изучение тем дисциплины, подготовка заданий. Подготовка к заданиям для практических занятий.
9	Рекламные компании	Самостоятельное изучение тем дисциплины, подготовка заданий. Подготовка к заданиям для практических занятий.
10	Таргетинг и ретаргетинг	Самостоятельное изучение тем дисциплины, подготовка заданий. Подготовка к заданиям для практических занятий.
11	Интеграция инструментов управления цифровыми коммуникациями	Самостоятельное изучение тем дисциплины, подготовка заданий. Подготовка к заданиям для практических занятий.
12	Глобальные и локальные особенности цифровых коммуникаций	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. Лунева, Е. А. Цифровой маркетинг : учебное пособие / Е. А. Лунева, Н. П. Реброва. — Москва : Прометей, 2021. — 164 с. — ISBN 978-5-00172-088-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125686.html> (дата обращения: 09.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Бердников, И. П. PR-коммуникации : практическое пособие / И. П. Бердников, А. Ф. Стрижова. — 4-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 208 с. — ISBN 978-5-394-04002-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99362.html> (дата обращения: 15.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Осина, О. Н. Теория и практика рекламных коммуникаций : учебное пособие / О. Н. Осина, М. В. Найденова. — Саратов : Саратовский государственный технический университет имени Ю.А. Гагарина, ЭБС АСВ, 2023. — 180 с. — ISBN 978-5-7433-3561-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/131671.html> (дата обращения: 15.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/131671>

4. Аутсорсинг политических суждений: проблемы коммуникации на цифровых платформах / А. Г. Барышкин, И. А. Быков, С. В. Володенков [и др.] ; под редакцией Л. В. Сморгунова. — Москва : Политическая энциклопедия, 2021. — 311 с. — ISBN 978-5-8243-2461-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121150.html> (дата обращения: 25.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Колкер, А. Б. Информационные сети и коммуникации : учебное пособие / А. Б. Колкер. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2022. — 99 с. — ISBN 978-5-7782-4645-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/126492.html> (дата обращения: 29.06.2023). — 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 зачету

1. Клиентоориентированность в цифровой экономике.
2. Взаимодействие и коммуникации с клиентом.
3. Поведение потребителей.
4. Систематизация и развитие теоретических подходов и лучших практик в области клиентоориентированного подхода.
5. Способы гибридных коммуникаций.
6. Система позиционирования.
7. Основные критерии.
8. Ключевые особенности потребностей и выгод.
9. Каналы коммуникации с потребителями.
10. Формирование структуры коммуникации.
11. Интегрированные маркетинговые коммуникации и оценка эффективности.
12. Каналы и инструменты, преимущества и недостатки.
13. Кумулятивный эффект интегрированного сочетания различных каналов.
14. Определение потребностей.
15. Определение каналов коммуникаций.
16. Работа с CRM.
17. Планирование и создание каналов коммуникаций.
18. Виды инструменты маркетинговых коммуникаций.
19. Инструменты анализа.
20. Инструменты автоматизации.
21. Использование чат-ботов.
22. Анализ переписки и расшифровок разговоров с клиентами по телефону с помощью искусственного интеллекта.
23. Использование сценариев.
24. Работа с инструментами и сервисами каналов коммуникаций проекта.
25. Создание и настройка чат-бота для проекта.
26. Особенности и виды точек контакта с клиентами.
27. Требования к точкам контакта.
28. Инструменты работы и развития.
29. Определение точек контакта в рамках проекта.
30. Подбор инструментов работы.
31. Составление плана развития работы.
32. Продвижение в интернете и социальных медиа.
33. Рекламные компании.
34. Контекстная реклама.
35. Настройка контекстной рекламы в разных сервисах.
36. Понятия таргетинг и ретаргетинг.
37. Инструменты и сервисы работы.
38. Планирование таргетинговой рекламы.
39. Настройка таргетинговой рекламы.
40. Системы управления контентом (CMS).
41. Интеграция маркетинговых автоматизаций.
42. Обзор платформ для управления цифровыми коммуникациями.
43. Адаптация стратегии культурным и языковым особенностям.

44. Глобальные тренды в цифровых коммуникациях.
45. Локализация контента.
46. Новые технологии в цифровых коммуникациях.
47. Тенденции развития цифровых каналов.
48. Развитие профессиональных навыков в сфере управления цифровыми коммуникациями.

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 (зачет)

Оценка «**зачтено**» - ответ на вопрос билета полный и правильный, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Изложение материала при ответах на вопрос построено грамотно, в определенной логической последовательности. Обучающийся показывает владение всеми индикаторами достижения компетенций дисциплины.

Оценка «**не зачтено**» - обучающийся не отвечает на вопросы или допускает грубые, существенные ошибки при ответах, не демонстрирует владения индикаторами достижения компетенций по 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 (зачет).

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 применения 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 коммуникаций»

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

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	4 зет. / 144 час.
Цель изучения дисциплины	формирование необходимого объема фундаментальных и прикладных знаний и навыков для формирования коммуникационной стратегии в digital-среде, формирование навыков использования цифровых каналов коммуникаций
Содержание дисциплины	Введение в управление цифровыми каналами коммуникаций Клиентоориентированность. Каналы коммуникации с потребителями. Формирование каналов коммуникации. Инструменты маркетинговых коммуникаций Цифровые стратегии коммуникаций Точки контакта Социальные медиа и управление ими Рекламные компании Таргетинг и ретаргетинг Интеграция инструментов управления цифровыми коммуникациями Глобальные и локальные особенности цифровых коммуникаций
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 продаж, Управление человеческими ресурсами, Цифровой маркетинг, Электронный документооборот
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа

Форма промежуточной аттестации	Зачет
---------------------------------------	--------------