

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Вишневский Дмитрий Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 17.10.2025 15:06:46
Уникальный программный ключ:
03474917c4d012283e5ad996a48a5e70bfb6da057

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНОБРНАУКИ РОССИИ)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНБАССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ДонГТУ»)

Факультет

Информационных технологий и автоматизации
производственных процессов

Кафедра

Автоматизированного управления и инновационных
технологий

УТВЕРЖДАЮ
И.о. проректора по учебной работе
Д.В. Мулов



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Автоматизация бизнес-процессов
(наименование дисциплины)

15.04.04 «Автоматизация технологических процессов и производств»
(код, наименование направления)

«Автоматизация бизнес-процессов»
(магистерская программа)

Квалификация

магистр
(бакалавр/специалист/магистр)

Форма обучения

очная, заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

Алчевск, 2024

1 Цели и задачи изучения дисциплины

Цели дисциплины. овладение студентами теоретическими и практическими знаниями и навыками в области информационных систем, применяемых в автоматизации бизнес-процессов предприятий в современных условиях рыночных отношений.

Задачи изучения дисциплины:

- оценка роли и современных условий развития информационных систем;
- ознакомление с концепциями, функциями, направлениями автоматизации бизнес-процессов предприятий;
- ознакомление с методами выбора, адаптации и внедрения информационных систем;
- приобретение навыков выявления целей и потребностей предприятия в обеспеченности информационными системами, реинжиниринга бизнес-процессов,
- приобретение навыков анализа и сопоставления предложений со стороны поставщиков информационных систем, решения выявленных потребностей в обеспеченности информационными системами, формирования плана проекта внедрения информационных систем по стандартам управления проектами.

Дисциплина направлена на формирование общепрофессиональной и профессиональных компетенции (ПК-2, ПК-3) выпускника.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Логико-структурный анализ дисциплины – курс входит в БЛОК 1 «Дисциплины (модули)», Обязательная часть Блока 1 подготовки студентов по направлению 15.04.04 «Автоматизация технологических процессов и производств» (профиль: «Автоматизация бизнес-процессов»).

Дисциплина реализуется кафедрой Автоматизированного управления и инновационных технологий.

Основывается на базе дисциплин: «Автоматизированные системы контроля, учета и анализа хозяйственной деятельности», «Проектирование автоматизированных систем», «Технологические процессы автоматизации производства».

Является основой для изучения следующих дисциплин: «Проектирование систем автоматизации и управления», «Методология и методы научных исследований», «Современная теория управления».

Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у студента для решения профессиональных задач деятельности, связанных с оптимизацией бизнес-процессов на предприятии.

Курс является фундаментом для ориентации студентов в сфере оптимизации управления организационной структурой и формированием информационных систем

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 6 зачетные единицы, 216 ак.ч.

Программой дисциплины предусмотрены:

- при очной форме обучения – лекционные (18 ак.ч.), практические (36 ак.ч.), лабораторные работы (18 ак.ч.) занятия и самостоятельная работа студента (144 ак.ч.);

- при заочной форме обучения – лекционные (4 ак.ч.), практические (4 ак.ч.), лабораторные работы (2ак.ч) занятия и самостоятельная работа студента (206 ак.ч.);

Дисциплина изучается:

- при очной форме обучения – на 1 курсе в 1 семестре;

- при заочной форме обучения – на 1 курсе в 1 семестре.

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

3 Перечень результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Процесс изучения дисциплины «Автоматизация бизнес процессов» направлен на формирование компетенций, представленных в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, обязательные к освоению

Содержание компетенции	Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Способен разрабатывать функциональную, логическую и техническую организацию автоматизированных и автоматических производств, их элементов, технического, алгоритмического и программного обеспечения на базе современных методов, средств и инновационных технологий проектирования в машиностроении	ПК-2	ПК-2.1. разбирается в принципах построения инновационных технологий системе автоматизации. ПК-2.2. разбирается в перспективных высокопроизводительных платформах автоматизации ПК-2.3. разрабатывает системы диспетчерского управления и сбора данных. ПК-2.4. разрабатывает CALS–технологии. ПК-2.5. разрабатывает SCADA-системы ПК-2.6. внедряет приемы, воздействующими на производство инноваций в сфере автоматизации.
Способен выполнять работы по созданию (модификации) и сопровождению информационных систем, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессы	ПК-3	ПК-3.1 разбирается в концепции, функции, направления и автоматизации бизнес-процессов предприятий; ПК-3.2 оценивает роль и современные условия развития информационных систем; ПК-3.3 применяет методы выбора, адаптации и внедрения информационных систем; ПК-3.4 выявляет цели и потребности предприятия в обеспеченности информационными системами, реинжиниринга бизнес-процессов, ПК-3.5 владеет средствами, способами и методами автоматизации систем управления качеством предприятий, организаций, применения современного программного обеспечения и информационных технологий для автоматизации систем управления качеством.

4 Объём и виды занятий по дисциплине

Общая трудоёмкость учебной дисциплины составляет 7 зачётных единицы, 216 ак.ч.

Самостоятельная работа студента (СРС) включает проработку материалов лекций, подготовку к лабораторным занятиям, текущему контролю, выполнение индивидуального задания, самостоятельное изучение материала и подготовку к экзамену.

При организации внеаудиторной самостоятельной работы по данной дисциплине используются формы и распределение бюджета времени на СРС для очной формы обучения в соответствии с таблицей 2.

Таблица 2 – Распределение бюджета времени на СРС

Вид учебной работы	Всего ак.ч.	Ак.ч. по семестрам
		3
Аудиторная работа, в том числе:	72	72
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	36	36
Лабораторные работы (ЛР)	18	18
Курсовая работа/курсовой проект	-	-
Самостоятельная работа студентов (СРС), в том числе:	144	144
Подготовка к лекциям	4	4
Подготовка к лабораторным работам	18	18
Подготовка к практическим занятиям / семинарам	36	36
Выполнение курсовой работы / проекта	-	-
Расчетно-графическая работа (РГР)	-	-
Реферат (индивидуальное задание)	24	24
Домашнее задание	-	-
Подготовка к контрольной работе	6	6
Подготовка к коллоквиуму		
Аналитический информационный поиск	2	2
Работа в библиотеке	18	18
Подготовка к экзамену	36	36
Промежуточная аттестация – экзамен (Э)	Э	Э
Общая трудоемкость дисциплины		
ак.ч.	216	216
з.е.	6	6

5 Содержание дисциплины

С целью освоения компетенций, приведенных в п.3 дисциплина разбита на 5 тем:

- тема 1(Теоретические аспекты клиентоориентированного подхода. Процесс разработки CRM-стратегии);
- тема 2 (Процесс многоканальной интеграции, создание ценности и оценка эффективности);
- тема 3 (Процесс управления информацией. Информационные технологии управления взаимоотношением с клиентами);
- тема 4 (Перспективы развития клиентоориентированных технологий. Общие сведения о современных корпоративных системах);
- тема 5 (Внедрение ERP-систем на предприятии. Анализ современного мирового рынка ERP-систем).

Таблица 3 – Виды занятий по дисциплине и распределение аудиторных часов (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
1	Тема 1. Теоретические аспекты клиентоориентированного подхода. Процесс разработки CRM-стратегии	Понятие клиентоориентированного подхода. Эволюция клиентоориентированного подхода. Маркетинг на основе взаимоотношений с клиентами. Клиенты как бизнес-актив. Определение CRM. Типы CRM. Функциональные составляющие CRM. Пять кросс-функциональных процессов. Бизнес-стратегия. Бизнес-видение. Отраслевые и конкурентные характеристики. Анализ отраслевой и конкурентной среды. Структура общих стратегий. Клиентская стратегия. Сегментация рынка.	2	Выбор системы управления с клиентами Входная информация о клиентах. Установка приложения системы управления с клиентами	8	Методы обследования объектов автоматизации	4
2	Тема 2. Процесс многоканальной интеграции, создание ценности и оценка эффективности	Процесс создания ценности Процесс создания ценности. Модель дополнительных услуг. Лестница лояльности клиентов. Участие бренда в образовании ценности. Предложение ценности. Оценка ценности. Традиционные способы оценки ценности клиентами. Прибыльность клиентов. Экономика привлечения клиентов. Модель оптимизации удержания клиентов. Процесс многоканальной интеграции. Участники и опции	4	Знакомство с системами управления взаимодействия с клиентами или CRM (Customer Relationship Management) Настройка справочников в CRM Quick Sale 2 Free	8	Техническое задание на разработку ИС	4

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемко сть в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
		каналов распределения. Развитие электронных каналов. Анализ каналов. Ориентация посредников. Опции и категории каналов. Интеграция и категории каналов. Телефонное обслуживание. Прямая почтовая рассылка. Объединение каналов. Многоканальная стратегия.					
3	Тема 3 Процесс управления информацией. Информационные технологии управления взаимоотношением с клиентами	Процесс управления информацией. Роль ИТ и управление информацией. Технические препятствия по пути CRM. Репозиторий данных. Выбор и сочетание технологических опций для CRM. Интегрированные CRM-решения. Аналитические средства. Приложения для документооборота. Выбор решения CRM.	4	Добавление элементов (в справочник, реестр, перечень клиентов, окна выбора в отчетах и пр.) Справочники. Работа со справочниками	8	База данных информационной системы	4
4	Тема 4. Перспективы развития клиентоориентированных технологий. Общие сведения о современных корпоративных системах	Мировой рынок клиентоориентированных систем. Российский рынок клиентоориентированных систем. Основные критерии выбора CRM-системы. Перспективы развития CRM-систем. CEM. CMR. ERM	4	Добавление элементов (в справочник, реестр, перечень клиентов, окна выбора в отчетах и пр.) Справочники. Работа со справочниками	6	Изучение возможностей типовых программных платформ для проектирования аис	4

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемко сть в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
5	Тема 5. Внедрение ERP-систем на предприятии. Анализ современного мирового рынка ERP-систем. Оценка эффективности ИС	Концепция MRP . Стандарт MRPII. Методология ERP Общие рекомендации по выбору ERP-системы. Основные принципы выбора ERP-. Основные технические требования к ERP- системе.	4	Проекты. Ежедневник Выборки Отчеты. Редактор печатных форм	6	Оценка эффективности	2
Всего аудиторных часов			18	36		18	

Таблица 4 – Виды занятий по дисциплине и распределение аудиторных часов (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
1	Тема 1. Теоретические аспекты клиентоориентированного подхода. Процесс разработки CRM-стратегии .	Понятие клиентоориентированного подхода. Эволюция клиентоориентированного подхода. Маркетинг на основе взаимоотношений с клиентами. Клиенты как бизнес-актив. Определение CRM. Типы CRM. Функциональные составляющие CRM. Пять кросс-функциональных процессов. Бизнес-стратегия. Бизнес-видение. Отраслевые и конкурентные характеристики. Анализ отраслевой и конкурентной среды. Структура общих стратегий. Клиентская стратегия. Сегментация рынка.	4	Выбор системы управления с клиентами Входная информация о клиентах. Установка приложения системы управления с клиентами	4	Методы обследования объектов автоматизации	2
Всего аудиторных часов			4	4		2	

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

6.1 Критерии оценивания

В соответствии с Положением о кредитно-модульной системе организации образовательного процесса ФГБОУ ВО «ДонГТУ» (https://www.dstu.education/images/structure/license_certificate/polog_kred_modul.pdf) при оценивании сформированности компетенций по дисциплине используется 100-балльная шкала.

Перечень компетенций по дисциплине и способы оценивания знаний приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Перечень компетенций по дисциплине и способы оценивания знаний

Код и наименование компетенции	Способ оценивания	Оценочное средство
ПК-2, ПК-3	Экзамен	Комплект контролирующих материалов для экзамена

Всего по текущей работе в семестре студент может набрать 100 баллов, в том числе:

- тестовый контроль (2) или контрольная работа(2) – всего 30 баллов;
- за выполнение 2 –х рефератов – всего 10 баллов;
- лабораторные и практические работы – всего 60 баллов.

Экзамен проставляется автоматически, если студент набрал в течении семестра не менее 60 баллов и отчитался за каждую контрольную точку. Минимальное количество баллов по каждому из видов текущей работы составляет 60% от максимального.

Экзамен по дисциплине проводится по результатам работы в семестре. В случае, если полученная в семестре сумма баллов не устраивает студента, во время экзамена студент имеет право повысить итоговую оценку в форме устного экзамена по приведенным ниже вопросам (п.п. 6.4).

Шкала оценивания знаний при проведении промежуточной аттестации приведена в таблице 6.

Таблица 6 – Шкала оценивания знаний

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	Оценка по национальной шкале зачёт/экзамен
0-59	Не зачтено/неудовлетворительно
60-73	Зачтено/удовлетворительно
74-89	Зачтено/хорошо
90-100	Зачтено/отлично

6.2 Темы для рефератов– индивидуальное задание

- 1) Современный офис.
- 2) Официальный документ.
- 3) Свойства и функции документов.
- 4) Системы документации.
- 5) Нормативные акты и инструктивные материалы.
- 6) Документооборот и его характеристики.
- 7) Виды и состав документопотоков.
- 8) Организация электронного документооборота.
- 9) Процедуры обработки входящих, исходящих и внутренних документов.
- 10) Автоматизация движения документов. Маршрут движения документов.
- 11) Технология работы с документами.
- 12) Автоматизация процедуры регистрации документов.
- 13) Автоматизация процедуры контроля за исполнением документов.
- 14) Автоматизация процедуры создания документов.
- 15) Систематизация и хранение документов.
- 16) Информационно-справочная работа по документам.
- 17) Обследование объекта автоматизации.
- 18) Техническое задание на автоматизацию БП. Понятие бизнес – процесса и его автоматизации.
- 19) Автоматизация ввода и рассылки документов.
- 20) Облачные технологии в системе электронного документооборота.
- 21) Обзор систем автоматизации офисной деятельности.
- 22) Положение о единой системе межведомственного электронного взаимодействия.
- 23) Электронное правительство.
- 24) Особенности внедрения систем электронного документооборота в государственных учреждениях.
- 25) Электронная цифровая подпись в системах автоматизации делопроизводства и документооборота.
- 26) Принципы формирования электронной цифровой подписи.
- 27) Работа с ключами.
- 28) Новые формы электронной подписи.
- 29) Понятие клиентоориентированного подхода.

6.3 Оценочные средства (тесты) для текущего контроля успеваемости и контрольной работы

№ п/п	Содержание вопроса	Варианты ответа
ТЕМА 1. Теоретические аспекты клиентоориентированного подхода. Процесс разработки CRM-стратегии		
1	Бизнес-процесс — это.	a) Правила ведения бизнеса. b) Логическая последовательность действий, приводящая к результату. c) Совокупность ресурсов, позволяющих развить бизнес. d) Разновидность алгоритмов в 1С:Предприятие 8
2	Зачем нужно описывать бизнес-процессы:	a) для анализа и регламентации действий для получения требуемого результата; b) для отчетности перед государственными органами; c) для улучшения взаимодействия между сотрудниками компании; d) для повышения эффективности ведения бизнеса; e) для выявления слабых мест в работе компании
№ п/п	Содержание вопроса	Варианты ответа
3	С чем связаны минусы использования ИС:	a) с оперативностью b) с трудоемкостью c) с потерей информации
4	Успешная организация бизнеса с 2000 года выражается в:	a) процессно-ориентированном партнерстве b) отсутствии взаимодействия между подразделениями («стены») c) взаимодействии со «стенами» между компаниями
5	Отметьте отечественные ERP-системы.	a) SAP R/3 b) Парус c) Галактика d) Ахапта e) 1С
6	Автоматизация бизнес-процессов:	A. позволяет передать рутинные задачи компьютеру; B. избавиться от части ошибок, связанных с человеческим фактором; C. уменьшить объем бумажной работы; D. собрать всю информацию о хозяйственной деятельности компании в одном месте; E. верны ответы A, C, D; F. верны все ответы.
7	Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности — это	a) Процесс b) Работа c) Функционирование

8	Приложения для автоматизации бизнес-процессов:	a) проще и быстрее создавать при помощи прикладных систем программирования;
		b) можно создать при помощи различных систем программирования;
		c) уже написаны в большом количестве, можно пользоваться;
		d) верны варианты А и В;
		e) верны все варианты. Ответ: E
Тема 2. Процесс многоканальной интеграции, создание ценности и оценка эффективности		
1	Что не является одним из основных преимуществ проведения реинжиниринга	a) Четкое понимание основной стратегии и функций компании;
		b) Выработка оптимальных путей реализации основной стратегии компании с учетом растущей конкуренции и развивающихся технологий;
		c) Снижение качества взаимодействия между сотрудниками и подразделениями компании.
2	Разработка какой модели бизнес-процессов не производится при реализации проектов по реинжинирингу	a) "Как было";
		b) "Как должно быть";
		c) "Как есть".
3	Что является обоснованием необходимости проведения реинжиниринга?	a) Мода;
		b) Повышения общей эффективности бизнеса;
		c) Получение сведений о передвижении определенного документа.
4	С чего нужно начать реализацию проекта по реинжинирингу?	a) Выявление бизнес-процессов компании;
		b) Определение критериев эффективности;
		c) Детальное моделирование выбранных бизнес-процессов.
5	Каковы преимущества внедрения ERP-системы на предприятии?	1) Интегрирование различных видов деятельности фирмы
		2) Возможность организационной стандартизации
		3) Устранение информационной асимметрии
		4) Возможность автономной работы подразделений
		5) Доступ к информации в реальном времени
		6) Возможность взаимодействия и сотрудничества внутри организации
		7) Дублирование информации 1, 2, 3, 5, 6
6	Как называется процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей и целей организации:	a) организация
		b) мотивация
		c) контроль
		d) планирование
7	Метод ранжирования бизнес-процессов по многим критериям	a) Метод МАИ
		b) Метод Шепли

		с) Метод подбора параметров
8	Какие коэффициенты применяются для расчета эффективности внедрения ERP-системы?	1) Анализ эффективности затрат 2) Стоимость обучения пользователей 3) Показатель возврата инвестиций (ROI) 4) Совокупная стоимость владения (ТСО)
9	Каковы цели этапа внедрения ERP-системы Запуск и поддержка?	1) Выявление и устранение ошибок при «живой» эксплуатации 2) Анализ бизнес-процессов 3) Настройка модели системе 4) Анализ процесса внедрения проекта 5) Утверждение результатов внедрения 1, 4, 5
Тема 3. Процесс управления информацией. Информационные технологии управления взаимоотношением с клиентами		
1	Структура прикладного решения описывается:	a) в технологической платформе; b) в конфигурации; c) в информационной базе; d) в текстовом редакторе в виде алгоритмов. Ответ: В.:
2	Где хранится информация, которую вводят пользователи?	a) Технологическая платформа. b) Конфигурация. c) Информационная база. Ответ: С
3	Выберите верные утверждения	a) Язык программирования платформы 1С:Предприятие 8 относится к структурным языкам программирования. b) Система 1С:Предприятие 8 — это объектно-ориентированная система. c) Программирование в 1С:Предприятие 8 носит событийный характер. d) В платформе 1С:Предприятие 8 нет как такового программирования, все сводится к настройке элементов системы. e) 1С:Предприятие 8 — устаревшая система для бухгалтерии с языком программирования типа Basic, Pascal. Ответ: В, С
№ п/п	Содержание вопроса	Варианты ответа
4	В чем состоит задача ERP-системы?	a) Интегрировать все подразделения и функции корпорации в единой информационной системе b) Разъединить все подразделения
5	Что является основой ERP-системы?	a) Единая база данных b) Ранжировать доступ c) Визуализация процессов

6	Какой принцип лежит в основе ERP?	a) Принцип создания единого хранилища данных, содержащего всю корпоративную бизнес-информацию
		b) Создать децентрализованную базу данных
		c) Упреждение финансовых кризисов
7	Какова цель ERP-системы?	a) Оптимизация предприятия, для лучшего управления себестоимостью продукции и достижения за счет этого конкурентных выгод
		b) Управление финансами
		c) Управление трудовыми ресурсами
8	Отметьте характеристики ERP-системы	1) интегрируют большинство бизнес-процессов;
		2) обслуживают электронную доставку документов;
		3) обрабатывают большую часть деловых операций предприятия;
		4) используют БД всего предприятия;
		5) обеспечивают доступ к архивным документам;
		6) обеспечивают доступ к данным в режиме реального времени 1, 3, 4, 6
9	Что понимается под масштабируемостью технологической платформы ERP-системы?	1) Количество одновременно работающих пользователей ERP-системы
		2) сервис-ориентированная архитектура
		3) трех- или многоуровневая архитектура
		4) мощность сервера
		5) стоимость системы 1, 2, 3
Тема 4. Перспективы развития клиентоориентированных технологий. Общие сведения о современных корпоративных системах		
1	Если в информационной базе нужно сохранить значение, редко изменяющееся во времени, то следует использовать объект:	. А. константы;
		В. справочники;
		С. документы;
		Д. перечисления;
		Е. регистры. Ответ: А.
№ п/п	Содержание вопроса	Варианты ответа
2	Что входит в стоимость ERP-системы?	1) стоимость лицензий и система ценообразования в лицензионной политике
		2) оценка затрат на внедрение;
		3) TCO 1, 2, 3
3		a) константы;

	Для хранения набора данных, не столь часто изменяющихся во времени, используются:	b) справочники; c) документы;; d) перечисления e) Е регистры. Ответ: В.
4	Если пользователю необходимо отразить какое-то событие (поступление товаров, продажа товара, поступление денежных средств и т. д.), при помощи какого объекта это можно сделать	a) Документ. b) Отчет. А c) Регистр. d) Справочник. e) Перечисление.
5	Какие реквизиты являются обязательными для документа? Выберите верный ответ на вопрос.	a) Номер документа и табличная часть, в которой мы регистрируем все закупленные/проданные товары, поступления денежных средств и т. д. . b) Номер документа и название документа, отражающее событие, которое регистрирует пользователь. c) Номер документа и Ф. И. О. пользователя, чтобы найти того, кто зарегистрировал событие в системе. d) Номер документа и дата документа, т. к. событие происходит в определенное время, которое нужно зафиксировать. Ответ: D
6	Для вывода набора данных пользователю с целью их анализа используется:	a) документ; b) отчет; c) регистр; d) справочник; e) перечисление. Ответ: В.
7	Какие объекты конфигурации обеспечивают механизм бизнес-процессов в 1С:Предприятие 8?	a) Обработка. b) Бизнес-процесс. c) Подсистема. d) Запрос. e) Е. Реквизит. f) F. Задача. Ответ: В, Е
8	Механизм бизнес-процессов в 1С:Предприятие 8	a) .позволяет описать только последовательные цепочки работ; b) используется только для описания сложных цепочек работ с выбором маршрутизации в зависимости от условия; c) позволяет описать как последовательные цепочки работ, так и цепочки работ с выбором маршрута в зависимости от условия; d) используется для последовательных, условных и циклических цепочек работ; e) слабо реализован, используется в виде цепочек задач. Ответ: С
№ п/п	Содержание вопроса	Варианты ответа

9	Точка действия бизнес-процесса:	a) описывает отдельную операцию (единицу работы, т. е. что нужно сделать на этом этапе);
		b) описывает разделение маршрута на определенном этапе;
		с) описывает как отдельную операцию (единицу работы, т. е. что нужно сделать на этом этапе), так и условие выбора дальнейшего маршрута;
		d) останавливает бизнес-процесс на определенном этапе. Ответ: А
Тема 5. Внедрение ERP-систем на предприятии. Анализ современного мирового рынка ERP-систем		
1	Отметьте уровни трехслойной архитектуры ERP-системы. -	1) уровень приложений баз данных
		2) сетевой уровень
		3) уровень презентаций
		4) уровень 1,3,4
		a) 3, 5, 6
3	Следствием усовершенствования какой системы стало появление систем ERP класса?	a) MRP (Manufacturing Resource Planning)
		b) 1 С
		с) Галактика
		d)
4	Каково предназначение ERP-систем (роль)?	1) автоматизирует процедуры, образующие бизнес-процессы 2) заменяет старые разрозненные компьютерные системы 3) служит средой разработки приложений 4) строит единую систему, обслуживающую все запросы сотрудников различных отделов 5) анализирует производительность персонала
5	Что является ключевым термином для ERP?. -	a) Enterprise (Предприятие)
		b) Процесс
		с) Трудовые ресурсы
6	Какие приложения являются заменителями ERP	e) MRP
		f) SQL
		g) Матлаб
№ п/п	Содержание вопроса	Варианты ответа
7	Отметьте этапы проекта внедрения ERP-системы. 1, 2, 4,5,7	a) организация проекта
		b) реализация
		с) составление отчетов
		d) разработка концептуального проекта
		e) запуск и поддержка
		f) создание приложений

		g) завершающая подготовка
8	Что является основными движущими силами для начала внедрения ERP?	1) Переход на использование новых информационных технологий
		2) Появление большой прибыли предприятия
		3) Увеличение количества персонала
		4) Пересмотр своих бизнес процессов
		5) Устаревание существующей системы 1, 4, 5
9	Каковы проблемы при внедрении западных ERP-систем?	1) Отсутствие готовности предприятия к внедрению
		2) Некачественное управление проектом внедрения
		3) Выявившаяся в процессе внедрения нехватка средств
		4) Отсутствие большей части нужной функциональности 1, 2, 3

6.4 Вопросы для подготовки к экзамену

- 1) Перечислите типы CRM.
- 2) Опишите функциональные составляющие CRM.
- 3) Что такое клиентская стратегия.
- 4) Как происходит процесс создания ценности.
- 5) Опишите модель оптимизации удержания клиентов.
- 6) Охарактеризуйте мировой рынок клиентоориентированных систем.
- 7) Опишите российский рынок клиентоориентированных систем.
- 8) В чем суть многоканальной стратегии.
- 9) Перечислите технические препятствия по пути CRM.
- 10) Приведите примеры интегрированных CRM-решения.
- 11) Перечислите приложения для документооборота.
- 12) Назовите пути выбора решения CRM.
- 13) Как происходит оценка рентабельности инвестиций в CRM.
- 14) Объясните технологию Workflow.
- 15) Объясните содержание Стандартов электронного взаимодействия.
- 16) В чем суть концепции MRP.
- 17) Опишите Стандарт MRPII.
- 18) Изложите суть методологии ERP.
- 19) Сформулируйте основные принципы выбора ERP-системы.
- 20) Перечислите основные этапы проекта внедрения ERP-системы.
- 21) Опишите современное состояние российского рынка ПО управления предприятиями.
- 22) Что собой представляет корпоративный информационный портал.
- 23) Проведите сравнение ERP по ключевым характеристикам.
- 24) Покажите основные достоинства ERP-систем.
- 25) Опишите отдельных представителей российского рынка ERP.
- 26) Покажите основные технические требования к ERP-системе.
- 27) Как добавить клиента в CRM-систему.

6.5 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1 Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы: монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт; под редакцией А. И. Громова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 367 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-03094-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489237>.
2. Куприянов, Ю. В. Бизнес-системы. Основы теории управления : учебное пособие для вузов / Ю. В. Куприянов. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 217 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14352-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493732>.
3. Чекотило, Е. Ю. Информационные системы управления бизнес-процессами организации : учебное пособие / Е. Ю. Чекотило, О. Ю. Кичигина. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 50 с. — Текст : электронный // Электронно- библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/105014.html>.

Дополнительная литература

4. Гаврилов, Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе : учебник для бакалавров / Л. П. Гаврилов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 372 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-2452-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425884>.
5. Григорьев, М. В. Проектирование информационных систем : учебное пособие для вузов / М. В. Григорьев, И. И. Григорьева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 318 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01305-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490725>.
6. 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: <https://urait.ru/bcode/489496>.

7.2 Базы данных, электронно-библиотечные системы, информационно-справочные и поисковые системы

1. Научная библиотека ДонГТУ : официальный сайт. — Алчевск. — URL: library.dstu.education. — Текст : электронный.

2. Научно-техническая библиотека БГТУ им. Шухова : официальный сайт. — Белгород. — URL: <http://ntb.bstu.ru/jirbis2/>. — Текст : электронный.
3. Консультант студента : электронно-библиотечная система. — Москва. — URL: <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. — Текст : электронный.
4. Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red. — Текст : электронный.
5. IPR BOOKS : электронно-библиотечная система. — Красногорск. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/>. — Текст : электронный.

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническая база обеспечивает проведение всех видов деятельности в процессе обучения, соответствует требованиям ФГОС ВО.

Материально-техническое обеспечение представлено в таблице 7.

Таблица 7 – Материально-техническое обеспечение

Наименование оборудованных учебных кабинетов	Адрес (местоположение) учебных кабинетов
Специальные помещения: Лекционная аудитория. (50 посадочных мест) Аудитории для проведения лабораторных занятий, для самостоятельной работы: компьютерный класс (учебная аудитория) для проведения лабораторных, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, организации самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской, <u>оборудованная учебной мебелью, компьютерами с неограниченным доступом к сети Интернет, включая доступ к ЭБС</u> Персональные компьютеры Sepron 3200, Int Celeron 420, принтер LBP2900, локальная сеть с выходом в Internet	ауд. <u>220</u> корп. <u>1</u> ауд. <u>206</u> корп. <u>1</u>

Лист согласования РПД

Разработал

доц. кафедры автоматизированного управления и инновационных технологий

(должность)


(подпись)Н.Н. Шиков

(Ф.И.О.)

(должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)

(должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)

И.о. заведующего кафедрой автоматизированного управления и инновационных технологий


(подпись)Е.В. Мова

(Ф.И.О.)

Протокол № 1 ____ заседания кафедры автоматизированного управления и инновационных технологий

от 09.07.2024г.

Согласовано

Председатель методической комиссии по направлению подготовки 15.04.04 Автоматизация технологических процессов и производств


(подпись)Е.В. Мова

(Ф.И.О.)

Начальник учебно-методического центра


(подпись)О.А. Коваленко

Лист изменений и дополнений

Лист изменений и дополнений

Номер изменения, дата внесения изменения, номер страницы для внесения изменений	
ДО ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ:	ПОСЛЕ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ:
Основание:	
Подпись лица, ответственного за внесение изменений	