

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.ДВ.02.01 ERP-СИСТЕМЫ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление подготовки (специальность) 43.04.01 Сервис

Профиль подготовки (специализация) 43.04.01.02 Цифровые технологии в сервисной деятельности

Форма обучения очная

Год набора 2024

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Программу составили  
профессор, д-р экон. наук Демченко С.К.

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины:

расширение и конкретизация знаний о функционировании ERP-систем на предприятиях сферы сервиса, усвоение конкретных правил и приёмов ведения бизнеса, также стимулирование интереса к изучению сервисной деятельности.

### 1.2 Задачи изучения дисциплины:

- формирование знаний о действии ERP-систем;
- формирование умений анализировать научно-теоретический материал;
- формирование навыков применения современных технических средств в ERP-системах.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способен разрабатывать, внедрять и управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий в сервисной деятельности	
ПК-1.1 Обосновывает разработку инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций на основе исследования и оценки факторов конкурентоспособности предприятия	- Определяет способы оценки результатов и факторов конкурентоспособности предприятия с использованием ERP-систем; - Обосновывает разработку инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций на основе ERP-систем.
ПК-1.2 Управляет внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий в сервисной деятельности	- Управляет внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций с использованием ERP-систем; - Обеспечивает конкурентоспособность предприятий в сервисной деятельности на основе ERP-систем.

Дисциплина реализуется без применения ЭО и ДОТ

## 2 Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	Семестр
		1
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	4 (144)	4 (144)
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	1,5 (54)	1,5 (54)
занятия лекционного типа	0,3 (12)	0,3 (12)
лабораторные работы	0,3 (12)	0,3 (12)
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	1,5 (54)	1,5 (54)
<b>Вид промежуточной аттестации (Экзамен)</b>	36	Экзамен, КР

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Вид работ	Темы занятия	Объем часов	Семестр /курс	Часы в эл. формате
<b>Раздел 1.</b>					
1.	Лек	Основные инструменты ERP-систем	4	1	
2.	Лаб	Основные инструменты ERP-систем	4	1	
3.	Ср	Основные инструменты ERP-систем	19	1	
4.	Лек	Понятие и виды ERP - систем	4	1	
5.	Лаб	Понятие и виды ERP - систем	4	1	
6.	Ср	Понятие и виды ERP - систем	19	1	
7.	Лек	Архитектура ERP-систем и технологии интеграции	4	1	
8.	Лаб	Архитектура ERP-систем и технологии интеграции	4	1	
9.	Ср	Архитектура ERP-систем и технологии интеграции	16	1	
10.	Курс пр		30	1	
<b>Раздел 2. Промежуточная аттестация</b>					
1.	Экзамен	экзамен	36	1	

#### **4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

##### **4.1 Печатные и электронные издания:**

1. Лapidус Л.В. Цифровая экономика: Управление электронным бизнесом и электронной коммерцией [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 479 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=330742> .

2. Пласкова Н.С., Полянская Т.А. Методология учетно-аналитического обеспечения системы управления инновационной деятельностью [Электронный ресурс]: Монография. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 179 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=346863> .

3. Попов Р.А. Современные системы управления деятельностью [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 309 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=361033> .

4. Гаврилов А. Н. Средства и системы управления технологическими процессами [Электронный ресурс]:. - Москва: Лань, 2017. - – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/91893> .

5. Одинцов Б. Е. Информационные системы управления эффективностью бизнеса: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры по экономическим направлениям и специальностям. - Москва: Юрайт, 2017. - 206 с..

6. Лapidус Л.В. Цифровая экономика: Управление электронным бизнесом и электронной коммерцией [Электронный ресурс]: Монография. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 381 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=330965> .

7. Трофимов В. Б., Кулаков, С. М. Интеллектуальные автоматизированные системы управления технологическими объектами: учебное пособие. - Москва, Вологда: Инфра-Инженерия, 2020. - 256 с..

8. Абденов А. Ж., Дронова Г. А., Трушин В. А. Современные системы управления информационной безопасностью [Электронный ресурс]: учеб. пособие. - Новосибирск: НГТУ, 2017. - 48 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/118224> .

##### **4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):**

1. Программное обеспечение 1С:Предприятие 8. Программное обеспечение комплексной автоматизации деятельности предприятия.

2. Microsoft Windows Professional 10 Russian. Операционная система Windows.

3. Microsoft Windows 10. Операционная система.

4. Mozilla Firefox. Интернет браузер.

##### **4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

1. Электронная правовая система "КонсультантПлюс". <https://www.consultant.ru>

Электронная правовая система "КонсультантПлюс"

Электронно- правовая ситтема «Система ГАРАНТ»

2. Электронно- правовая ситтема «Система ГАРАНТ». <https://ivo.garant.ru>

Электронная правовая система "КонсультантПлюс"

Электронно- правовая ситтема «Система ГАРАНТ»

3. Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bik.sfu-kras.ru/> <http://bik.sfu-kras.ru/>

4. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/> <http://e.lanbook.com/>

5. Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/> <http://www.znanium.com/>

6. Справочно-правовая система "Консультант плюс". - Режим доступа: <http://www.consultant.ru> <http://www.consultant.ru>

### **5 Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля), хранится на кафедре, обеспечивающей преподавание данной дисциплины (модуля).

### **6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью, демонстрационным оборудованием и техническими средствами обучения (экран, проектор, доска учебная, ноутбук, АРМ студента).

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.

учебная аудитория для проведения лекционных, семинарских и практических занятий: Специализированная мебель, демонстрационное оборудование, АРМ преподавателя, подключение к сети «Интернет» и индивидуальный неограниченный доступ в ЭИОС университета

Компьютерный класс: Компьютеры, проектор

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине (модулю)/ практике	<u>Б1.В.ДВ.02.01 ERP – системы в сервисной деятельности</u>
Направление подготовки/специальность	<u>43.04.01 Сервис</u>
Направленность (профиль)	<u>43.04.01.02 Цифровые технологии в сервисной деятельности</u>

**1 Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с результатами обучения по дисциплине (модулю), практики и оценочными средствами**

Семестр	Код и содержание индикатора компетенции	Результаты обучения	Оценочные средства
<b>ПК-1: Способен разрабатывать, внедрять и управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий в сервисной деятельности</b>			
1	ПК-1.1: Обосновывает разработку инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций на основе исследования и оценки факторов конкурентоспособности предприятия	Определяет способы оценки результатов и факторов конкурентоспособности предприятия с использованием ERP-систем	Тестовые задания, задание для лабораторной работы, тематика докладов, тематика курсовых работ, вопросы к экзамену
		Обосновывает разработку инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций на основе ERP-систем	Тестовые задания, задание для лабораторной работы, тематика докладов, тематика курсовых работ, вопросы к экзамену
	ПК-1.2: Управляет внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий в сервисной деятельности	Управляет внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций с использованием ERP-систем	Тестовые задания, задание для лабораторной работы, тематика докладов, тематика курсовых работ, вопросы к экзамену
		Обеспечивает конкурентоспособность предприятий в сервисной деятельности на основе ERP-систем	Тестовые задания, задание для лабораторной работы, тематика докладов, тематика курсовых работ, вопросы к экзамену

**2 Типовые оценочные средства или иные материалы, с описанием шкал оценивания и методическими материалами, определяющими процедуру проведения и оценивания достижения результатов обучения**

**Тестовые задания закрытого и открытого типа по дисциплине**

Для усвоения пройденного материала студентам предлагается пройти тестовые задания.

**Тема 1. Основные инструменты ERP - систем**

**Закрытые вопросы тема 1:**

1. ERP-система – это:

- а) система класса MRP в интеграции с модулем финансового планирования;
- б) комплексная программа для управления всеми бизнес-процессами в компании;
- в) система DSS в интеграции с модулем финансового планирования;
- г) система класса CRM в интеграции с модулем финансового планирования.

2. Как называется система, представляющая собой набор интегрированных приложений, позволяющих создать интегрированную информационную среду (ИИС) для автоматизации планирования, учета, контроля и анализа всех основных бизнес-операций предприятия?

- а) MRP;
- б) FRP;

в) ERP;

г) OLAP.

3. Выделите основные функции ERP-системы:

а) формирование планов продаж и производства;

б) управление информационными рисками;

в) планирование потребностей в материалах и комплектующих;

г) оперативное управление финансами.

4. MRP– системы – это:

а) планирование и автоматизация различных бизнес-функций организации;

б) сосредоточенность на хозяйственных операциях и на управлении материальными потоками;

в) пониженные требования к масштабируемости и инфраструктуре;

г) возможность планирования производства продукции.

5. Для чего предназначен модуль CRM в составе современной ERP-системы?

а) управления логистическими цепочками;

б) управления данными о доставке;

в) управления данными о производителях;

г) управления взаимоотношениями с клиентами.

6. Какая информация хранится в репозитории ERP-системы?

а) плановая и финансовая;

б) финансовая;

в) производственная;

г) вся корпоративная бизнес-информация.

7. Как называются системы класса MRP II в интеграции с модулем финансового планирования?

а) MRPIII;

б) FRP;

в) ERP;

г) OLAP.

8. Отметьте характеристики ERP-системы:

а) интегрируют большинство бизнес-процессов;

б) обслуживают электронную доставку документов;

в) обрабатывают большую часть деловых операций предприятия;

г) обеспечивают доступ к архивным документам;

д) обеспечивают доступ к данным в режиме реального времени.

9. Каковы цели этапа внедрения ERP-системы запуск и поддержка?

а) выявление и устранение ошибок при «живой» эксплуатации;

б) анализ бизнес-процессов;

в) настройка модели системы;

г) анализ процесса внедрения проекта;

д) утверждение результатов внедрения;

10. Отметьте принципиальные возможности ERP-системы:

а) управление

б) анализ

в) объединение

г) учет

д) распределение

е) планирование

11. Следствием усовершенствования какой системы стало появление систем ERP класса \_\_\_\_\_

12. Что является ключевым термином для ERP \_\_\_\_\_

### **Открытые вопросы тема 1:**

1. Перечислите основные принципы построения ERP-систем.
2. Опишите управление логистическими процессами.
3. Раскройте принцип модульности при построении ERP-систем.
4. Опишите риски внедрения ERP-системы.

### **Тема 2. Понятие и виды ERP – систем**

#### **Закрытые вопросы тема 2:**

1. Какие бывают ERP-системы по классификации?
  - а) легкие;
  - б) прозрачные;
  - в) тяжелые;
  - г) средние
  - д) сложносоставные
2. Отметьте отечественные ERP-системы.
  - а) SAP R/3
  - б) Парус
  - в) Галактика
  - г) Ахарта
  - д) 1С
3. Отметьте западные ERP-системы.
  - а) Галактика
  - б) SAP R/3
  - в) 1С
  - г) Ахарта
  - д) Oracle
4. Назовите очередность этапов жизненного цикла ERP-системы:
  - а) приобретение
  - б) выбор
  - в) эксплуатация
  - г) замена на новую систему
  - д) улучшение
  - е) внедрение

### **Открытые вопросы тема 2:**

1. Перечислите основные зарубежные системы и их преимущества SAP, Oracle, PeopleSoft, J.D. Edwards, Baan, Siebel, Microsoft Business Solutions, SunSoft.
2. Проанализируйте системы управления ресурсами предприятия класса ERP.
3. Опишите планирование ресурсов предприятия.
4. Проанализируйте основные риски, ожидающие компанию до, в момент и после внедрения ERP-системы в компании.

### **Тема 3. Архитектура ERP-систем и технологии интеграции**

#### **Закрытые вопросы тема 3:**

1. Что понимается под масштабируемостью технологической платформы ERP-системы?
  - а) Количество одновременно работающих пользователей ERP-системы;
  - б) сервис-ориентированная архитектура;
  - в) трех- или многоуровневая архитектура;
  - г) мощность сервера;
  - д) стоимость системы.
2. Сколько времени занимает внедрение крупных интегрированных ERP-систем?
  - а) менее 4 месяцев;
  - б) 4-6 месяцев;
  - в) 6-9 месяцев;
  - г) 9-12 месяцев.

3. Сколько времени занимает внедрение средних интегрированных ERP-систем?
- а) менее 4 месяцев;
  - б) 4-6 месяцев;
  - в) 6-9 месяцев;
  - г) 9-12 месяцев.
4. Какие ERP-системы позволяют осуществлять комплексное управление, включающее в себя учет, управление и производство?
- а) локальные системы;
  - б) малые интегрированные системы;
  - в) средние интегрированные системы;
  - г) крупные интегрированные системы.
5. Почему не стоит использовать самописные ERP-системы?
- а) они не позволяют получить информационную систему, наиболее подходящую для компании;
  - б) они стоят дороже, чем готовые решения;
  - в) компания попадает в зависимость от работников-разработчиков системы;
  - г) в них нельзя реализовать весь необходимый компании функционал.
6. Какой показатель ERP-системы отражает возможность наращивания числа клиентских мест и развития системы?
- а) функциональность;
  - б) гибкость;
  - в) открытость;
  - г) масштабируемость.
7. Какое свойство ERP-системы отражает возможность ее интеграции с большим числом программных продуктов?
- а) функциональность;
  - б) гибкость;
  - в) открытость;
  - г) масштабируемость.
8. Кто должен осуществлять консультационное сопровождение ERP-системы на этапе внедрения?
- а) специалисты-внедренцы;
  - б) сотрудники предприятия-заказчика внедрения, входящие в группу внедрения;
  - в) специалисты-разработчики системы.
9. Кто должен осуществлять непосредственное внедрение ERP-системы?
- а) специалисты-внедренцы;
  - б) сотрудники предприятия-заказчика внедрения, входящие в группу внедрения;
  - в) специалисты-разработчики системы.
- Что является первым шагом при внедрении ERP-системы?
- а) постановка задач автоматизации;
  - б) формирование команды, которая выберет систему;
  - в) выбор наиболее подходящих продуктов и поставщиков;
  - г) определение целей внедрения.
11. Что понимается под масштабируемостью технологической платформы ERP-системы?
- а) Количество одновременно работающих пользователей ERP-системы;
  - б) сервис-ориентированная архитектура;
  - в) трех- или многоуровневая архитектура;
  - г) мощность сервера;
  - д) стоимость системы.

### **Открытые вопросы тема 3:**

1. Опишите понятие, содержание и конфигурацию ERP-системы как системы управления предприятием
2. Определите основные проблемы внедрения ERP-системы на предприятии

3. Перечислите основные модули системы и задачи управления предприятием на базе ERP-системы.

### Критерии оценивания тестов (вопросов закрытого типа)

Оценка	% правильных ответов
«отлично»	от 81 до 100
«хорошо»	от 61 до 80
«удовлетворительно»	от 51 до 60
«неудовлетворительно»	менее 50%

### Критерии оценивания тестов (вопросов открытого типа)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
отлично	Демонстрирует понимание материала, обосновывает свои суждения, приводит необходимые учебные примеры и самостоятельно составленные. Излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм профессионального и литературного языка.
хорошо	Студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 недочета в оформлении и логике излагаемого материала.
удовлетворительно	Студент демонстрирует знание и понимание основных положений данной темы, но допускает следующие недочеты: излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
неудовлетворительно	Студент демонстрирует незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Демонстрирует недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

## Задания для лабораторных работ

### Лабораторная работа № 1 ERP-системы: концепция и принципиальные возможности

1. Нарисуйте схему и опишите концепцию методологии ERP-систем.
2. Перечислите принципиальные возможности ERP-системы и что они позволяют осуществлять.
3. Перечислите характеристики ERP-системы.
4. Опишите критерии выбора, предъявляемые к корпоративным информационным системам как специалистами в области информационных технологий, так и сотрудниками предприятий.

### Лабораторная работа № 2 Архитектура ERP-систем

1. Перечислите уровни трехслойной архитектуры ERP-системы и охарактеризуйте каждый уровень.
2. Нарисуйте схемы пяти вариантов трехслойной архитектуры в сочетании «Клиент-Сервер».
3. Опишите эти схемы.

### Лабораторная работа № 3 (1) Классификация ERP-систем

1. Нарисуйте технологическую схему легкой ERP-системы.
2. Приведите пример технологической архитектуры комплекса из трех легких ERP-систем. (Нарисуйте схему)

3. Приведите схему архитектуры системы управления на основе средней ERP-системы с централизованной библиотекой приложений.

### Лабораторная работа № 3 (2) Классификация ERP-систем

4. Представьте вариант архитектуры системы управления на основе средней ERP-системы, где каждый сервер приложений работает с собственной библиотекой приложений.

5. Опишите различие между вариантами архитектуры из пункта 3 и пункта 4.

6. Представьте вариант-схему архитектуры комплекса из одной средней ERP-системы с централизованной библиотекой приложений и двух легких.

### Лабораторная работа № 4 Классификация ERP-систем (продолжение)

1. Перечислите и коротко охарактеризуйте основные аспекты, к которым сводятся все различия при определении класса ERP-систем на основе собственных свойств системы.

2. Приведите схему Архитектура тяжелой ERP-системы с выделенной распределенной библиотекой приложений.

3. Приведите схему архитектуры тяжелой ERP-системы, в которой каждый сервер приложений работает с собственной библиотекой.

4. Приведите схему архитектуры тяжелой ERP-системы с пообъектным размещением серверов.

### Лабораторная работа № 5 Внедрение ERP-систем

1. Перечислите этапы проекта внедрения ERP-системы и их цели.

2. Перечислите этапы жизненного цикла системы.

3. Перечислите проблемы миграции данных. С чем связаны эти проблемы.

4. Нарисуйте схему предоставления услуг по аренде приложений.

### Рекомендуемая тематика докладов

1. Понятие, содержание и конфигурация ERP-системы как системы управления предприятием.

2. Основные проблемы внедрения ERP-системы на предприятие.

3. Основные модули системы и задачи управления предприятием на базе ERP-системы.

4. Современное состояние ERP-систем.

5. Отличия развития ERP-систем в России.

6. Задачи предприятия, решаемые современными ERP-системами.

7. Использование лучших практик управления предприятием при создании ERP-систем.

8. Основные зарубежные системы: SAP, Oracle, PeopleSoft, J.D. Edwards, Baan, Siebel, Microsoft Business Solutions, SunSoft .

9. Основные принципы построения ERP-систем.

10. Управление взаимоотношениями с клиентами (Customer Relations Management – CRM).

### Критерии оценки докладов:

Шкала оценивания	Критерии оценивания
отлично	- студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; - демонстрирует понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
хорошо	студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в оформлении и логике излагаемого материала.
удовлетворительно	студент демонстрирует знание и понимание основных положений

	данной темы, но допускает следующие недочеты: - излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; - не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; - излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
неудовлетворительно	Студент демонстрирует незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Демонстрирует недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом

### **Примерная тематика курсовых работ по дисциплине «ERP-системы в сервисной деятельности»**

1. Автоматизация бизнес-процессов с внедрением ERP- системы.
2. Разработка бизнес-модели применения ERP-системы в условиях организации сферы сервиса.
3. Разработка проекта применения ERP-системы в условиях организации сферы сервиса.
4. Анализ цифровых эффектов от функционирования ERP- системы в условиях организации сферы сервиса.
5. Анализ системы управления ERP-системой в условиях организации сферы сервиса.
6. Разработка и обоснование мероприятий по контролю качества услуг с применением ERP-системы в условиях организации сферы сервиса.
7. Совершенствование ресурсного обеспечения в организации при внедрении ERP-системы.
8. Совершенствование кадрового обеспечения в организации при внедрении ERP-системы.
9. Совершенствование материально-технического обеспечения в организации при внедрении ERP-системы.
10. Совершенствование финансового обеспечения в организации при внедрении ERP-системы.
11. Совершенствование закупочного обеспечения в организации при внедрении ERP-системы.
12. Совершенствование информационного обеспечения в организации при внедрении ERP-системы.
13. Оценка эффективности цифровизации в организации сферы сервиса.
14. Разработка стратегии внедрения ERP-системы в условия организации сферы сервиса.
15. Повышение эффективности управления ERP-системой в организации сферы сервиса.
16. Разработка бизнес-плана по внедрению ERP-системы в условия организации сферы сервиса.
17. Разработка рекомендаций по совершенствованию функций управления с использованием ERP-систем в организации.
18. Оценка эффективности работы персонала при работе с ERP- системой в организации сферы сервиса.
19. Внедрение систематизации организационно-управленческих процессов при применении ERP-системы.
20. Анализ управленческих решений при внедрении и адаптации ERP-системы в условия организации сферы сервиса.

#### **Критерии оценивания курсовой работы по дисциплине**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
отлично	– содержание и оформление курсового проекта (работы) соответствует требованиям методических указаний и теме проекта (работы); – курсовой проект (работа) актуален, выполнен самостоятельно, имеет творческий характер, отличается определенной новизной; – в курсовом проекте (работе) дан обстоятельный анализ степени теоретического

	<p>исследования проблемы, различных подходов к ее решению;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– в докладе и ответах на вопросы на защите обучающийся показал знание нормативной базы, учтены последние изменения в законодательстве и нормативных документах по данной проблеме;</li> <li>– проблема раскрыта глубоко и всесторонне, материал изложен логично;</li> <li>– теоретические положения органично сопряжены с практикой; даны представляющие интерес практические рекомендации, вытекающие из анализа проблемы;</li> <li>– в курсовом проекте (работе) широко используются материалы исследования, проведенного обучающимся самостоятельно или в составе группы (в отдельных случаях допускается опора на вторичный анализ имеющихся данных);</li> <li>– в курсовом проекте (работе) проведен количественный анализ проблемы, который подкрепляет теорию и иллюстрирует реальную ситуацию, приведены таблицы сравнений, графики, диаграммы, формулы, показывающие умение обучающегося формализовать результаты исследования;</li> <li>– широко представлен список использованных источников по теме проекта (работы);</li> <li>– приложения к работе иллюстрируют достижения обучающегося и подкрепляют его выводы;</li> <li>– по своему содержанию и форме курсовой проект (работа) соответствует всем предъявленным требованиям</li> </ul>
хорошо	<ul style="list-style-type: none"> <li>– содержание и оформление курсового проекта (работы) соответствует требованиям методических указаний;</li> <li>– содержание курсового проекта (работы) в целом соответствует заявленной теме;</li> <li>– курсовой проект (работа) актуален, написан самостоятельно;</li> <li>– в курсовом проекте (работе) дан анализ степени теоретического исследования проблемы;</li> <li>– в докладе и ответах на вопросы основные положения курсового проекта (работы) раскрыты на хорошем или достаточном теоретическом и методологическом уровне;</li> <li>– теоретические положения сопряжены с практикой;</li> <li>– представлены количественные показатели, характеризующие проблемную ситуацию;</li> <li>– практические рекомендации обоснованы;</li> <li>– приложения грамотно составлены и прослеживается связь с положениями курсового проекта (работы);</li> <li>– составлен список использованных источников по теме курсового проекта (работы)</li> </ul>
удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> <li>– содержание и оформление курсового проекта (работы) соответствует требованиям методических указаний;</li> <li>– имеет место определенное несоответствие содержания курсового проекта (работы) заявленной теме;</li> <li>– в докладе и ответах на вопросы исследуемая проблема в основном раскрыта, но не отличается новизной, теоретической глубиной и аргументированностью, имеются не точные или не полностью правильные ответы;</li> <li>– нарушена логика изложения материала, задачи раскрыты не полностью;</li> <li>– в курсовом проекте (работе) не полностью использованы необходимые для раскрытия темы научная литература, нормативные документы, а также материалы исследований;</li> <li>– теоретические положения слабо увязаны с управленческой практикой, практические рекомендации носят формальный бездоказательный характер;</li> </ul>
неудовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> <li>– содержание и оформление курсового проекта (работы) не соответствует требованиям методических указаний;</li> <li>– содержание курсового проекта (работы) не соответствует ее теме;</li> <li>– в докладе и ответах на вопросы даны в основном неверные ответы;</li> <li>– курсовой проект (работа) содержит существенные теоретико-методологические ошибки и поверхностную аргументацию основных положений;</li> <li>– курсовой проект (работа) носит умозрительный и (или) компилятивный характер</li> </ul>

## Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации (экзамен) и критерии оценки уровня освоения дисциплины

1. Эволюция корпоративных информационных систем.
2. Понятие и виды ERP-систем.
3. Ключевые игроки и сегментация рынка в ERP-индустрии.
4. Основные характеристики ERP-систем.
5. Функции ERP-систем в деятельности предприятий сферы сервиса.
6. Особенности применения ERP-систем в деятельности предприятий сферы сервиса.
7. Архитектуры ERP-систем и технологии интеграции.
8. Кадровое обеспечение при внедрении ERP-систем в деятельность предприятий сферы сервиса.
9. Параметры обоснования выбора вида ERP-систем для внедрения в деятельность предприятий сферы сервиса.
10. Цифровая трансформация: место ERP систем в информационном пространстве предприятия.
11. Управление бизнес-процессами и автоматизация рабочих процессов.
12. Методологии внедрения ERP и лучшие практики.
13. Безопасность и соответствие требованиям ERP-систем.
14. Будущие тенденции в ERP и автоматизации бизнес- процессов

### Критерии и шкалы оценивания компетенций в форме экзамена

Шкала оценивания	Критерии оценивания
отлично	Обучающийся дал полный и развернутый ответ на поставленные вопросы и правильно, без ошибок и погрешностей, решена практическая задача. Ответы на вопросы свидетельствуют о совокупности осознанных знаний об объекте изложения, выстроены в логической последовательности, иллюстрированные конкретными примерами, изложены грамотным экономическим языком, свидетельствующим об овладении специальной терминологией и свободном понимании и владении понятиями. На возникшие у преподавателя дополнительные вопросы студент дает четкие и конкретные ответы, показывая умение выделять существенные и несущественные моменты материала.
хорошо	Обучающийся дал полные и развернутые ответы на теоретические вопросы с соблюдением рассмотренных выше основных принципов, однако допущены определенные погрешности в изложении ответов <ul style="list-style-type: none"> <li>– при ответах на вопросы студент допускает некоторые неточности в определении понятий, персоналий, терминов;</li> <li>– может быть нарушена какая-либо логика в изложении одного вопроса;</li> <li>– ответ на один вопрос дан полный и развернутый, а при ответе на второй продемонстрировано не полное и ясное знание материала;</li> </ul>
удовлетворительно	Обучающийся продемонстрировал неполный ответ на оба вопроса, свидетельствующий только об овладении основным понятийным и определительным аппаратом. При ответе на вопрос нарушена логика изложения, на дополнительные вопросы преподавателя студент дает неполные и неточные ответы.
неудовлетворительно	Обучающийся при изложении ответов на теоретические вопросы дает неправильные ответы, свидетельствующие о том, что студент не усвоил понятия, у него не сформирован комплекс основных знаний по теме, в ответах отсутствует логика изложения, выводы, обобщения.

Разработчик:



С.К. Демченко