

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Кафедра информационных систем и математических методов в экономике

Авторы-составители: **Немов Ярослав Николаевич**

Рабочая программа дисциплины
РЫНКИ ИКТ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ
Код УМК 76398

Утверждено
Протокол №9
от «21» мая 2019 г.

Пермь, 2019

1. Наименование дисциплины

Рынки ИКТ и организация продаж

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в вариативную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **38.03.05** Бизнес-информатика
направленность Бизнес-аналитика

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Рынки ИКТ и организация продаж** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

38.03.05 Бизнес-информатика (направленность : Бизнес-аналитика)

ПК.1 способен проводить исследования рынка ИС и ИКТ, анализировать инновации в экономике, управлении и ИКТ

ПК.17 способен консультировать заказчиков по вопросам совершенствования бизнес-процессов и ИТ-инфраструктуры предприятия, создания и развития электронных предприятий и их компонент

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	38.03.05 Бизнес-информатика (направленность: Бизнес-аналитика)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	8
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	42
Проведение лекционных занятий	28
Проведение лабораторных работ, занятий по иностранному языку	14
Самостоятельная работа (ак.час.)	66
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Защищаемое контрольное мероприятие (2) Итоговое контрольное мероприятие (1)
Формы промежуточной аттестации	Экзамен (8 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Рынки ИКТ и организация продаж

Содержание дисциплины дает четкое представление о структуре и основных игроках рынка ИКТ, а также показывает необходимость овладения современными методами коммуникации с целевой аудиторией и владения лучшими практиками продвижения программно-информационных продуктов.

Входной контроль

Современные методы коммуникации с целевой аудиторией. Понятие рынка. Типы рынков. Основные понятия и категории коммерческой деятельности. Торгово-технологические процессы.

Тема 1. Рынок информационно-коммуникационных технологий

Основные этапы развития рынка ИКТ. Рейтинги и рейтинговые агентства (Cnews, Tadviser, Gartner, Forrester, IDC и др.). Развитие рынка ИКТ в России и мире. Компании-лидеры на рынке ИКТ. Сравнительный анализ ключевых игроков. Конкуренция на рынке ИКТ.

Тема 2. Особенности рынков B2B, B2G и B2C

Понятие рынка B2C. Понятие рынка B2B. Понятие рынка B2G. Сегменты рынка ИКТ и базовые принципы взаимоотношения с потребителями на рынках B2B, B2C, B2G.

Тема 3. Особенности и перспективы развития российского рынка информационно-коммуникационных технологий

История формирования рынка ИКТ в России. Рынок труда в сфере ИКТ в России. Отечественные компании-лидеры на рынке ИКТ. Отраслевые решения в сфере ИКТ. Маркетинговые исследования рынка ИКТ. Основные перспективы развития российского рынка ИКТ.

Тема 4. Организация продаж на рынке ИКТ

Методы стимулирования продаж. Маркетинг. Каналы маркетинговых коммуникаций. Особенности продаж на зарубежных рынках. Тендерные площадки. Закупки для органов власти zakupki.gov.ru. Построение бизнес-модели продаж. Лицензирование продуктов. Мотивация сотрудников отдела продаж и маркетинга.

Тема 5. Построение партнерской сети по маркетингу и продаже решений

Вендоры. Консалтинговые компании. Каналы распределения. Стимулирование партнеров. Этапы и формирование партнерской сети.

Тема 6. Управление взаимоотношениями с клиентом (CRM)

Эффективное взаимодействие с потребителями на рынке ИКТ. Воронка продаж. Pipeline. Технологии работы с ключевыми клиентами. Процесс закупок глазами клиента. Основные этапы бизнес-процесса продаж. Реализация задач маркетинга взаимоотношений через использование информационных технологий. Аудит отдела продаж.

Тема 7. Вывод новых продуктов и услуг на рынок ИКТ

Основные этапы по выводу продукта на рынок. Стратегии развития продукта. Road map.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Информационные технологии в бизнес-планировании : лабораторный практикум / составители И. Ю. Глазкова, Д. Г. Ловянников. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2017. — 98 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/75574.html>

2. Медведева, М. А. Электронный бизнес. Часть 1 : учебное пособие / М. А. Медведева, М. А. Медведев ; под редакцией Д. Б. Берг. — Екатеринбург : Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 108 с. — ISBN 978-5-7996-1793-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/69764.html>

3. Интернет-маркетинг : учебник для вузов / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04238-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.ura.it.ru/bcode/432128>

Дополнительная:

1. Трофимов В.В. Информационные системы и технологии в экономике и управлении : учебник / под ред. проф. В. В. Трофимова. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2011. — 521 с. — (Основы наук). — ISBN 978-5-9916-0919-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система БиблиоТех : [сайт]. <https://psu.bibliotech.ru/Reader/Book/8237>

2. Основы маркетинга:Пер. с англ./Филип Котлер Ф. [и др.]ред. Шульпина Н. В..-2-е европ. изд.- М.:Вильямс,2004, ISBN 5-8459-0088-3.-944.

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<http://www.gartner.com/> Gartner

<http://www.idc.com/> IDC

<http://www.cnews.ru/> Cnews

<http://www.tadviser.ru/> Tadviser

<http://marketing.rbc.ru> Готовые исследования рынков

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Рынки ИКТ и организация продаж** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Образовательный процесс по дисциплине «Рынки ИКТ и организация продаж» предполагает:

- презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);
- доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС);
- доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;
- интернет-сервисы и электронные ресурсы.

Перечень необходимого лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения:

офисный пакет приложений.

Изучение дисциплины не требует специального программного обеспечения.

При освоении материала и выполнении заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (student.psu.ru).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база обеспечивается наличием:

1. Лекционные занятия - аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.
2. Лабораторные занятия – компьютерный класс, оснащенный персональными ЭВМ и соответствующим программным обеспечением. Состав оборудования определен в Паспорте компьютерного класса.
3. Самостоятельная работа, групповые (индивидуальные) консультации - аудитория для самостоятельной работы, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченная доступом в электронную информационно-образовательную среду университета, аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской. Помещения Научной библиотеки ПГНИУ.
4. Текущий контроль и промежуточная аттестация - компьютерный класс, оснащенный персональными ЭВМ и соответствующим программным обеспечением. Состав оборудования определен в Паспорте

компьютерного класса.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Рынки ИКТ и организация продаж**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции и
критерии их оценивания**

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.17 способен консультировать заказчиков по вопросам совершенствования бизнес-процессов и ИТ-инфраструктуры предприятия, создания и развития электронных предприятий и их компонент</p>	<p>Знать: направления совершенствования бизнес-процессов и ИТ инфраструктуры предприятия. Уметь: обосновывать необходимость совершенствования бизнес-процессов и ИТ инфраструктуры предприятия. Владеть: навыками консультирования заказчиков по совершенствованию бизнес-процессов и ИТ инфраструктуры предприятия.</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Не знает: направления совершенствования бизнес-процессов и ИТ инфраструктуры предприятия. Не умеет: обосновывать необходимость совершенствования бизнес-процессов и ИТ инфраструктуры предприятия. Не владеет: навыками консультирования заказчиков по совершенствованию бизнес-процессов и ИТ инфраструктуры предприятия.</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>На удовлетворительном уровне знает: направления совершенствования бизнес-процессов и ИТ инфраструктуры предприятия. На удовлетворительном уровне умеет: обосновывать необходимость совершенствования бизнес-процессов и ИТ инфраструктуры предприятия. На удовлетворительном уровне владеет: навыками консультирования заказчиков по совершенствованию бизнес-процессов и ИТ инфраструктуры предприятия.</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>В целом хорошее знание: направления совершенствования бизнес-процессов и ИТ инфраструктуры предприятия. В целом сформировано умение: обосновывать необходимость совершенствования бизнес-процессов и ИТ инфраструктуры предприятия. в целом демонстрирует хорошее владение: навыками консультирования заказчиков по совершенствованию бизнес-процессов и ИТ инфраструктуры предприятия.</p> <p align="center">Отлично</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Высокий уровень знания: направления совершенствования бизнес-процессов и ИТ инфраструктуры предприятия. Сформировано уверенное умение: обосновывать необходимость совершенствования бизнес-процессов и ИТ инфраструктуры предприятия. Высокий уровень владения: навыками консультирования заказчиков по совершенствованию бизнес-процессов и ИТ инфраструктуры предприятия.</p>
<p>ПК.1 способен проводить исследования рынка ИС и ИКТ, анализировать инновации в экономике, управлении и ИКТ</p>	<p>- Знает особенности рынка и закономерности функционирования ИКТ-рынков, а также подходы к проведению маркетинговых исследование рынка и анализа полученной информации. - Умеет анализировать поведение потребителей на рынке информационно-коммуникационных технологий. - Имеет навыки использования методов формулирования и реализации стратегий, а также анализа рынков.</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Не знает особенности рынка и закономерности функционирования ИКТ-рынков, а также подходы к проведению маркетинговых исследование рынка и анализа полученной информации. Не умеет анализировать поведение потребителей на рынке информационно-коммуникационных технологий. Не владеет навыками использования методов формулирования и реализации стратегий, а также анализа рынков.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>На удовлетворительном уровне знает особенности рынка и закономерности функционирования ИКТ-рынков, а также подходы к проведению маркетинговых исследование рынка и анализа полученной информации. На удовлетворительном уровне умеет анализировать поведение потребителей на рынке информационно-коммуникационных технологий. Удовлетворительное владение навыками использования методов формулирования и реализации стратегий, а также анализа рынков.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>В целом хорошее знание особенностей рынка и закономерностей функционирования ИКТ-рынков, а также</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>подходов к проведению маркетинговых исследование рынка и анализа полученной информации.</p> <p>В целом сформировано умение анализировать поведение потребителей на рынке информационно-коммуникационных технологий.</p> <p>В целом сформировано хорошее владение навыками использования методов формулирования и реализации стратегий, а также анализа рынков.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Высокий уровень знания особенности рынка и закономерности функционирования ИКТ-рынков, а также подходы к проведению маркетинговых исследование рынка и анализа полученной информации.</p> <p>Сформировано уверенное умение анализировать поведение потребителей на рынке информационно-коммуникационных технологий.</p> <p>Высокий уровень владения навыками использования методов формулирования и реализации стратегий, а также анализа рынков.</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : СУОС 1

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 50 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 50 балла

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
Входной контроль	Входной контроль Входное тестирование	Остаточные знания по дисциплинам, являющихся основой для освоения дисциплины "Рынки ИКТ и организация продаж".
ПК.1 способен проводить исследования рынка ИС и ИКТ, анализировать инновации в экономике, управлении и ИКТ ПК.17 способен консультировать заказчиков по вопросам совершенствования бизнес-процессов и ИТ-инфраструктуры предприятия, создания и развития электронных предприятий и их компонент	Тема 3. Особенности и перспективы развития российского рынка информационно - коммуникационных технологий Защищаемое контрольное мероприятие	Проверкой усвоения данной темы является защита исследовательской работы, в котором используются технологии и знания, полученные в результате изучения пройденного материала, а также самостоятельной работы. Оценивается сложность проекта, индивидуальность, глубина понимания предметной области. Максимальное количество баллов, которое экзаменуемый может получить в результате защиты проекта - 25, проект считается успешно защищенным, если набрано минимум 12 баллов. Также контролируется усвоение теоретического материала - максимум 15 баллов.

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p>ПК.1 способен проводить исследования рынка ИС и ИКТ, анализировать инновации в экономике, управлении и ИКТ</p> <p>ПК.17 способен консультировать заказчиков по вопросам совершенствования бизнес-процессов и ИТ-инфраструктуры предприятия, создания и развития электронных предприятий и их компонент</p>	<p>Тема 5. Построение партнерской сети по маркетингу и продаже решений</p> <p>Защищаемое контрольное мероприятие</p>	<p>Проверкой усвоения данной темы является защита проекта, в котором используются технологии и знания, полученные в результате изучения пройденного материала, а также самостоятельной работы. Оценивается сложность проекта, индивидуальность, глубина понимания предметной области. Максимальное количество баллов, которое экзаменуемый может получить в результате защиты проекта - 25, проект считается успешно защищенным, если набрано минимум 12 баллов. Также контролируется усвоение теоретического материала - максимум 5 баллов.</p>

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p>ПК.1 способен проводить исследования рынка ИС и ИКТ, анализировать инновации в экономике, управлении и ИКТ</p> <p>ПК.17 способен консультировать заказчиков по вопросам совершенствования бизнес-процессов и ИТ-инфраструктуры предприятия, создания и развития электронных предприятий и их компонент</p>	<p>Тема 7. Вывод новых продуктов и услуг на рынок ИКТ</p> <p>Итоговое контрольное мероприятие</p>	<p>Проверкой усвоения данной темы является защита проекта, в котором используются технологии и знания, полученные в результате изучения пройденного материала, а также самостоятельной работы. Оценивается сложность проекта, индивидуальность, глубина понимания предметной области. Максимальное количество баллов, которое экзаменуемый может получить в результате защиты проекта - 15, проект считается успешно защищенным, если набрано минимум 10 баллов. Также в итоговом мероприятии проводится тестирование по курсу - максимум 15 баллов, тест считается успешно пройденным, если набрано минимум 5 баллов. Усвоение теоретического и практического материала по теме управление взаимоотношениями с клиентом (CRM) и вывод новых продуктов на рынок ИКТ. Показатель формируется на основе посещаемости лекционных и практических занятия и активности студентов в дискуссиях. Максимальное количество баллов, которое экзаменуемый может получить - 5, минимум - 3 балла.</p>

Спецификация мероприятий текущего контроля

Входной контроль

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **.5 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **0**

Проходной балл: **0**

Показатели оценивания	Баллы
17-20 баллов	5
13-16 баллов	4
9-12 баллов	3
0-8 баллов	2

Тема 3. Особенности и перспективы развития российского рынка информационно - коммуникационных технологий

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **20**

Показатели оценивания	Баллы
Написание исследовательской работы по рынку ИКТ и его защита. Оценивается сложность проекта, индивидуальность, глубина понимания предметной области.	25
Усвоение теоретического материала по теме разновидностей рынков (B2B, B2G, B2C), особенностях рынка ИКТ в России и мире, перспективах его развития. Показатель формируется на основе посещаемости лекционных и практических занятий.	7.5
Усвоение практического материала по теме разновидностей рынков (B2B, B2G, B2C), особенностях рынка ИКТ в России и мире, перспективах его развития. Показатель формируется на основе активности студентов в дискуссиях, участия в письменных опросах.	7.5

Тема 5. Построение партнерской сети по маркетингу и продаже решений

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Написание маркетингового плана проекта в сфере ИКТ с формированием модели продаж. Оценивается сложность проекта, индивидуальность, глубина понимания предметной области.	25
Усвоение теоретического и практического материала по организации продаж и построения партнерской сети Показатель формируется на основе посещаемости лекционных и практических занятия и активности студентов в дискуссиях.	5

Тема 7. Вывод новых продуктов и услуг на рынок ИКТ

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Итоговое тестирование по дисциплине Рынки ИКТ и организация продаж. Оценивается полнота знаний теоретического и практического контролируемого материала.	12.5
Проработка проекта по созданию нового продукта и вывода его на рынок ИКТ с описанием основных видов маркетинговой активности и выстраивания системы управления взаимоотношениями с клиентами. Оценивается сложность проекта, индивидуальность, глубина понимания предметной области, а также умение применять информационные технологии.	12.5
Усвоение теоретического и практического материала по теме управление	5

взаимоотношениями с клиентом (CRM) и вывод новых продуктов на рынок ИКТ. Показатель формируется на основе посещаемости лекционных и практических занятия и активности студентов в дискуссиях.	