Министерство общего и профессионального образования Ростовской области

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Ростовской области

«Белокалитвинский гуманитарно-индустриальный техникум»

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**для проведения промежуточной аттестации**

**по итогам прохождения производственной практики ПП.03.01**

**Сопровождение и продвижение программного обеспечения отраслевой направленности**

**в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП)**

**по специальности среднего профессионального образования**

**09.02.05 Прикладная информатика (по отраслям)**

Белая Калитва

2016 г.

|  |  |
| --- | --- |
| ОДОБРЕНО цикловой комиссией специальности Прикладная информатика (по отраслям)Протокол № \_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 г.Председатель \_\_\_\_\_\_\_\_ М.П. Чернышова  | УТВЕРЖДАЮЗаместитель директора по УПР \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Обозная «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г. |

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе рабочей программы производственной практики ПП.03.01ПМ 03 «Сопровождение и продвижение программного обеспечения отраслевой направленности» по специальности по специальности среднего профессионального образования 09.02.05 Прикладная информатика (по отраслям) и Положения о текущем контроле знаний и промежуточной аттестации, Положения о контрольно-оценочных средствах.

Разработчики:

Пелипенко Татьяна Викторовна, преподаватель ГБПОУ РО «БГИТ»

# СОДЕРЖАНИЕ

[1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 4](#_Toc27478103)

[1.1. Область применения комплекта оценочных средств 4](#_Toc27478104)

[2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 5](#_Toc27478105)

[2.1. Показатели и критерии оценки профессиональных компетенций 5](#_Toc27478106)

[2.2. Показатели и критерии оценки общих компетенций 7](#_Toc27478107)

[2.3. Оценка выполненных работ, исходя из овладения ПК и ОК 8](#_Toc27478108)

[2.4. Итоговая оценка прохождения практики 8](#_Toc27478109)

[ПРИЛОЖЕНИЯ 9](#_Toc27478110)

# 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

#

## 1.1. Область применения комплекта оценочных средств

Комплект оценочных средств предназначен для оценки результатов овладения первичными профессиональными навыками в процессе прохождения производственной практики ПП.03.01 Сопровождение и продвижение программного обеспечения отраслевой направленности.

Место прохождения практики: организации и предприятия города и района.

Срок прохождения практики: 72 часа.

**Представляемый пакет документов:**

аттестационный лист (приложение 1)

характеристика освоения общих компетенций (приложение 1)

дневник прохождения практики (приложение 2),

Титульный лист отчета (приложение 3)

Примерное содержание разделов отчета (приложение 4).

Для проведения оценки прохождения практики требуется предоставить полный комплект документов и подготовить и защитить отчет.

# 2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## 2.1. Показатели и критерии оценки профессиональных компетенций

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и содержание профессиональных компетенций** | **Показатели и критерии оценки (в баллах)** | **Оценка** |
|  | **5** | **4** | **3** | **2** |
| ПК 3.1 Разрешать проблемы совместимости программного обеспечения отраслевой направленности | Качественно разрешает проблемы совместимости программного обеспечения отраслевой направленности  | Допускает неточности и ошибки при решении проблемы совместимости программного обеспечения отраслевой направленности, которые способен самостоятельно устранить | Допускает неточности и ошибки при решении проблемы совместимости программного обеспечения отраслевой направленности, не способен самостоятельно устранить их,  | Отсутствуют навыки в решении проблемы совместимости программного обеспечения отраслевой направленности  |  |
| ПК 3.2. Осуществлять продвижение и презентацию программного обеспечения отраслевой направленности | Точно определяет направления и способы продвижения, осуществляет презентацию программного обеспечения отраслевой направленности  | Допускает неточности и ошибки при определении направления и способов продвижения, осуществлении презентации программного обеспечения отраслевой направленности, которые способен самостоятельно устранить | Допускает неточности и ошибки при определении направления и способов продвижения, осуществлении презентации программного обеспечения отраслевой направленности, не способен самостоятельно устранить их | Отсутствуют навыки в определении направления и способов продвижения, осуществлении презентации программного обеспечения отраслевой направленности |  |
| ПК 3.3. Проводить обслуживание, тестовые проверки, настройку программного обеспечения отраслевой направленности | Точно соблюдение требований при обслуживании, тестовых проверок, настройки программного обеспечения отраслевой направленности  | Допускает неточности и ошибки при соблюдении требований при обслуживании, тестовых проверках, настройки программного обеспечения отраслевой направленности, которые способен самостоятельно устранить | Допускает ошибки при соблюдении требований при обслуживании, тестовых проверках, настройки программного обеспечения отраслевой направленности и не способен самостоятельно устранить их  | Отсутствуют навыки в проведении обслуживания, тестовых проверок, настройки программного обеспечения отраслевой направленности |  |
| ПК 3.4. Работать с системами управления взаимоотношениями с клиентами: | Точное соблюдение требований при работе с системами управления взаимоотношениями с клиентами  | Допускает неточности и ошибки при работе с системами управления взаимоотношениями с клиентами, которые способен самостоятельно устранить | Допускает ошибки при работе с системами управления взаимоотношениями с клиентами и не способен устранить их самостоятельно | Отсутствуют навыки работы с системами управления взаимоотноше-ниями с клиентами  |  |

## 2.2. Показатели и критерии оценки общих компетенций

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код и содержание компетенции** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **Оценка** |
| **ОК1** | Интерес к будущей профессии | Показал себя высококомпетент-ным во всех областях работы | Проявляет интерес | Проявляет интерес изредка | Интерес не проявляет, но есть желание учиться | Безразличен к будущей профессии |  |
| **ОК2** | Организация собственной деятельности | Всегда высоко самоорганизован | Не было причин для жалоб | Случалась незначительная самонеорганизо-ванность | Частые замечания и плохой исполнитель | Серьёзные замечания и нарушения. |  |
| **ОК3** | Ответственность за принятые решения | Ответственный, заслуживает доверия | В большинстве случаев ответственный, заслуживает доверия | Ответственный, за редким исключением | Безответствен-ный в сложных ситуациях | Нельзя доверять в работе |  |
| **ОК4** | Поиск и использование информации | Постоянный поиск и использование информации | Осуществлял поиск и использование информации | Изредка осуществлял поиск и использование информации | Требует принуждения к поиску и использованию информации | Безразличен к обновленной информации |  |
| **ОК5** | Использование информационно- коммуникацион­ных технологий | Постоянно использует ИКТ | Использует ИКТ по необходимости | Использует ИКТ крайне редко | ИКТ не используются | ИКТ не используются вследствие неосвоенности |  |
| **ОК6** | Работа в коллективе и команде | Хорошо освоился и не было проблем | Редко возникают проблемы, хорошая дисциплина | Иногда возникали проблемы | Плохая дисциплина и вызывающее поведение | Плохая дисциплина и дурное влияние на других |  |
| **ОК7** | Ответственность за работу членов команды | Всегда готов брать ответственность на себя, заслуживает доверия | В большинстве случаев ответственен, заслуживает доверия | Ответственен, за редким исключением | Не готов нести ответственность за работу команды | Не способен к работе в команде |  |
| **ОК8** | Стремление к профессиональ-ному и личностному развитию | Постоянно стремится | Стремится по мере необходимости | Овладевает необходимым минимумом | Стремление есть, из-за лени не развивается | Стремление отсутствует |  |
| **ОК9** | Ориентирование в условиях частой смены технологий | Всегда ориентирован и готов внедрять новые технологии | Ориентирован и готов внедрять новые технологии, если требуется | Ориентирован, но предпочитает работать по старому | Не ориентиру­ется в условиях частой смены технологий | Не приспособлен к частой смене технологий |  |

## 2.3. Оценка выполненных работ, исходя из овладения ПК и ОК

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Описание выполненной работы  | Кол-во часов | Оценка выполненной работы |
| Изучение видов деятельности, структуры, нормативной документации и локальных актов базы практики | 6 |  |
| Обслуживание, тестовые проверки, настройка программного обеспечения отраслевой направленности | 12 |  |
| Выявление и разрешение проблем совместимости профессионально-ориентированного программного обеспечения. | 18 |  |
| Продвижение и презентация программной продукции  | 18 |  |
| Работа с системами управления взаимоотношений с клиентом | 12 |  |
| Промежуточная аттестация | 6 |  |
| Всего  | 72 |  |

## 2.4. Итоговая оценка прохождения практики

Критерии оценки компетенций:

|  |  |
| --- | --- |
| Профессиональные компетенции  | Общие компетенции |
| ПК освоена:27-30 баллов – 5(отлично), 23-26 баллов – 4(хорошо), 18-22 баллов – 3 (удовлетворительно) ПК не освоена:17 и менее баллов | 41-45 баллов – 5(отлично), 34-40 баллов – 4(хорошо), 27-33 баллов – 3 (удовлетворительно),26 и менее баллов – 2 (неудовлетворительно) |
| Оценка  | Оценка |

Оценка выполненных работ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Итоговая оценка по практике \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# ПРИЛОЖЕНИЯ

**Приложение 1**

ГБПОУ РО «БГИТ»

**Аттестационный лист по производственной практике**

Студент (ка) ,

ФИО

обучающийся (аяся) на 4 курсе в группе ИП-47

по специальности 09.02.05 Прикладная информатика (по отраслям)

код и наименование специальности

прошел (ла) практику **по профилю специальности** ПП 03.01 Производственная практика Сопровождение и продвижение программного обеспечения отраслевой направленности

индекс, наименование практики

в объеме 72 часов с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

в организации

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ, выполненные студентом в период практики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Виды работ | Объем работ, час | Отметка о выполнении |
| оценка | подпись руководителя |
| Знакомство с предприятием – базой практики, спецификой функционирования предприятия, его структурой, оснащением ПК и работой подразделений. | 6 |  |  |
| Обслуживание, тестовые проверки, настройка программного обеспечения отраслевой направленности | 12 |  |  |
| Выявление и разрешение проблем совместимости профессионально-ориентированного программного обеспечения | 18 |  |  |
| Продвижение и презентация программной продукции | 18 |  |  |
| Работа с системами управления взаимоотношений с клиентом | 12 |  |  |

В ходе производственной практики студентом осваивались следующие профессиональные компетенции:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ПК 3.1.  | Разрешать проблемы совместимости программного обеспечения отраслевой направленности  | (развита/не развита) |
| ПК 3.2  | Осуществлять продвижение и презентацию программного обеспечения отраслевой направленности | (развита/не развита) |
| ПК3. 3  | Проводить обслуживание, тестовые проверки, настройку программного обеспечения | (развита/не развита) |
| ПК 3.4  | Работать с системами управления взаимоотношениями с клиентами | (развита/не развита) |

Итоговая оценка по практике \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководители практики:

от организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

должность подпись ФИО

М.П.

от техникума \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись ФИО дата

**Продолжение приложения 1**

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

**по освоению общих компетенций**

Студента(ки) ГБПОУ РО «БГИТ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место практики

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код и содержание компетенции** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **Графа** |
| **ОК1** | Интерес к будущей профессии | Показал себя высококомпетент-ным во всех обл. работы | Проявляет интерес | Проявляет интерес изредка | Интерес не проявляет, но есть желание учиться | Безразличен к будущей профессии |  |
| **ОК2** | Организация собственной деятельности | Всегда высоко самоорганизован | Не было причин для жалоб | Случалась незначительная самонеорганизован-ность | Частые замечания и плохой исполнитель | Серьёзные замечания и нарушения. |  |
| **ОК3** | Ответственность за принятые решения | Ответственный, заслуживает доверия | В большинствеслучаев ответственный, заслуживает доверия | Ответственный, за редким исключением | Безответствен-ный в сложных ситуациях | Нельзя доверять в работе |  |
| **ОК4** | Поиск и использование информации | Постоянныйпоиск и использование информации | Осуществлялпоиск и использование информации | Изредка осуществлялпоиск и использование информации | Требует принуждения к поиску и использованию информации | Безразличен к обновленной информации |  |
| **ОК5** | Использование информационно-коммуникацион­ных технологий | Постоянно использует ИКТ | Использует ИКТ по необходимости | Использует ИКТ крайне редко | ИКТ не используются | ИКТ не используются вследствие неосвоенности |  |
| **ОК6** | Работа в коллективе и команде | Хорошо освоился и не было проблем | Редко возникают проблемы, хорошая дисциплина | Иногда возникали проблемы | Плохая дисциплина и вызывающее поведение | Плохая дисциплина и дурное влияние на других |  |
| **ОК7** | Ответственность за работу членов команды | Всегда готов брать ответственность на себя, заслуживает доверия | В большинствеслучаев ответственен, заслуживает доверия | Ответственен, за редким исключением | Не готов нести ответственность за работу команды | Не способен к работе в команде |  |
| **ОК8** | Стремление к профессиональ-ному и личностному развитию | Постоянно стремится | Стремится по мере необходимости | Овладевает необходимым минимумом | Стремление есть, из-за лени не развивается | Стремление отсутствует |  |
| **ОК9** | Ориентирование в условиях частой смены технологий | Всегда ориентирован и готов внедрять новые технологии | Ориентирован и готов внедрять новые технологии, если требуется | Ориентирован, но предпочитает работать по старому | Не ориентиру­ется в условиях частой смены технологий | Не приспособлен к частой смене технологий |  |

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись должность ФИО

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П.

**Приложение 2**

**ГБПОУ РО «БГИТ»**

**ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

ПП 03.01 производственная практика Сопровождение и продвижение программного обеспечения отраслевой направленности

Код, наименование практики

Специальность 09.02.05 Прикладная информатика (по отраслям)

Код и наименование специальности

Студента(ки) 4 курса, группы ИП-47

форма обучения очная

(очная, заочная)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Фамилия, имя, отчество)

Место практики

(Название организации)

Срок практики с «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. по «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.

Содержание дневника

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата | Описание выполненной работы | Оценка  | Подпись руководителя практики |
| 1 | 2 | 3 |  |
| **Тема 1 Знакомство с базой практики** | **6 ч.** |  |
|  | Инструктаж по технике безопасности и охране труда. Знакомство с предприятием, рабочим местом. Изучение Правил внутреннего трудового распорядка, нормативной базы, должностные инструкции (наименование профессии/должности специалиста). Изучение видов деятельности предприятия, его организационной структуры |  |  |
| **Тема 2 Обслуживание, тестовые проверки, настройка программного обеспечения отраслевой направленности** | **12 ч.** |  |
|  | Знакомство с компьютерным оборудованием и программным обеспечением предприятия.Знакомство с методами защиты информацииИзучение локальной (корпоративной) сети предприятия, выхода в интернет, сайта предприятия. |  |  |
|  | Подбор программного обеспечения для оптимального решения поставленной задачи Установка и конфигурирование программного обеспечения оборудованияВыполнение работ по контролю работы компьютерных, периферийных устройств и телекоммуникационных систем, по обеспечению их правильной эксплуатации |  |  |
| **Тема 3 Выявление и разрешение проблем совместимости профессионально-ориентированного программного обеспечения** | **12 ч.** |  |
|  | Выявление причин сбоя в работе ОС, проблем совместимости ПО и аппаратного обеспечения , выбор варианта решения проблемы. Анализ возможных проблем использования локальной/ корпоративной сети и предложение методов их решения. |  |  |
|  | Анализ используемого на предприятии программного обеспечения отраслевой направленности, анализ возможных проблем и предложение методов их решения |  |  |
| **Тема 4 Продвижение и презентация программной продукции** | **18 ч.** |  |
|  | Изучение структуры информационной системы и организации обмена информацией между подразделениями и сотрудниками Анализ структуры сайта предприятия и технологий, используемых при его разработке сточки зрения удобства для сотрудников предприятия и для клиентов. |  |  |
|  | Моделирование рекламной кампании предприятия или предлагаемых им товаров/услуг с целью продвижения на рынке  |  |  |
|  | Подготовка и проведение презентации программного продукта |  |  |
|  | Подготовка и проведение презентации программного продукта |  |  |
| **Тема 5 Работа с системами управления взаимоотношений с клиентом** | **12 ч.** |  |
|  | Анализ систем управления и технологий взаимоотношениями с клиентами на предприятии (при наличии) |  |  |
|  | Управление контактами и клиентской базой в CRM-системе (по предложению руководителя практики)Приобретение опыта работы в различных системах CRM: CRM платформы Клиент-Коммуникатор, CRM Microsoft, 1С:CRM и тп (при наличии) |  |  |
|  | Подготовка отчетных документов и оформление отчета по практике Подготовка презентации по результатам прохождения практики |  |  |

Содержание объемов выполненных работ подтверждаю

Руководитель практики

от организации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

должность (подпись) (Ф.И.О.)

М.П.

**Приложение 3**

**Титульный лист отчета**

**ОТЧЕТ**

**ПО ПРОИЗВОДСТВЕНной ПРАКТИКЕ**

ПП.03.01 Производственная практика

(индекс, наименование практики)

Специальность09.02.05 Прикладная информатика (по отраслям) базовой подготовки

(код, наименование специальности)

Студента(ки) 4 курса, группы ИП-47

Форма обучения очная

(Фамилия, имя, отчество)

Место практики

(название организации, предприятия)

Срок практики с « » 20 г. по « » 20 г.

Руководители практики:

от организации: \_

должность (подпись) (Ф.И.О.)

М.П.

от техникума:

 (подпись) (Ф.И.О.)

Итоговая оценка по практике \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Приложение 4**

**Примерное содержание разделов отчета**

|  |  |
| --- | --- |
| Тема / раздел отчета | Примерное содержание раздела  |
| Тема 1 Знакомство с предприятием – базой практики | Краткая характеристика предприятия. Должностная инструкция техника-программиста ( должности специалиста). (копия) |
| Тема 2 Обслуживание, тестовые проверки, настройка программного обеспечения отраслевой направленности | 1. Описание компьютерного оборудования, используемого в работе и его технические характеристики2. Описание программного обеспечения, используемого в работе, с указанием версий и варианта использования ПО (commercialware, shareware, freeware, trial)3. Описание порядка эксплуатации программного обеспечения на предприятии, либо копия нормативного документа (при наличии) и его анализ. (Определение потребности в ПО, порядок приобретения, установка, внедрение, поддержка, сопровождение, удаление/вывод ПО из эксплуатации, организация аудита используемого ПО на АРМ сотрудников, ответственность сотрудников) 4. Описание, используемых на предприятии методов защиты информации, либо копия нормативного документа (при наличии) и его анализ. (Организация аудита используемого ПО на АРМ сотрудников, ответственность сотрудников)5. Описание локальной/ корпоративной сети предприятия, выхода в интернет, использования облачных сервисов для хранения данных, использования систем управления взаимоотношениями с клиентами, сайта предприятия. 6. Описание порядка выполнения работ по осуществлению контроля работы компьютерных, периферийных устройств и телекоммуникационных систем и обеспечение их правильной эксплуатации7. Описание алгоритма подбора программного обеспечения для оптимального решения поставленной задачи8. Описание алгоритма установки и конфигурирования программного обеспечения оборудования |
| Тема 3 Выявление и разрешение проблем совместимости профессионально-ориентированного программного обеспечения | 1. Выявление различных проблем совместимости ПО, а также методов решения проблем совместимости и указание варианта, позволившего решить проблему путем проведения выборочного опроса сотрудников предприятия или ИТ-специалистов предприятия.2. Исследование структуры и принципов использования локальной/ корпоративной сети предприятия, анализ возможных проблем и предложение методов решения3. Анализ используемых операционных систем, практики работы в них, анализ возможных проблем и предложение методов решения4. Анализ используемого на предприятии профессионально-ориентированного программного обеспечения отраслевой направленности (ПОПО), анализ возможных проблем и предложение методов их решения |
| Тема 4 Продвижение и презентация программной продукции | 1 .Анализ структуры и принципов функционирования информационных систем предприятия, организация обмена информацией между подразделениями и сотрудниками без «информационных провалов».2. Анализ структуры сайта предприятия и технологий, используемых при его разработке с точки зрения удобства для сотрудников предприятия и для клиентов.3. Моделирование рекламной кампании по продвижению программного обеспечения отраслевой направленности или предлагаемых товаров/услуг с целью продвижения на рынке: выбор технологии продвижения информационного ресурса в зависимости от поставленной задачи; разработка плана продвижения информационного ресурса в сети Интернет с использованием различных технологий; решение в смоделированной нестандартной ситуации проблемы продвижения профессионального программного обеспечения с оценкой возможных рисков при его реализации; оценка эффективности выбранной технологии продвижении; описание алгоритма4. Подготовка и проведение презентации программного продукта (описание алгоритма) |
| Тема 5 Работа с системами управления взаимоотношений с клиентом | 1. Анализ систем управления и технологий взаимоотношениями с клиентами на предприятии 2. Управление контактами и клиентской базой в CRM-системе (по предложению руководителя практики): проведение маркетинговых исследований с использованием методов интервьюирования и анкетирования; осуществление организации обмена информацией между подразделениями и сотрудниками без «информационных провалов».3. Работа в различных системах CRM: CRM платформы Клиент-Коммуникатор, CRM Microsoft, 1С:CRM и тп (при наличии) (описать порядок работы в одной из ситстем) |