

Частное профессиональное образовательное учреждение
Тюменского областного союза потребительских обществ
«Тюменский колледж экономики, управления и права»
(ЧПОУ ТОСПО «ТюмКЭУП»)



УТВЕРЖДАЮ
Директор
ЧПОУ ТОСПО «ТюмКЭУП»

/ Т.В. Архипова
2023 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА
«УМНАЯ ЛОГИСТИКА»

Трудоемкость программы – 24 ак.ч.
Форма итоговой аттестации – зачет
Форма обучения – очная

СОГЛАСОВАНО
Протокол заседания научно-
методического совета
от «21» июня 2023 года № 11

Дополнительная общеразвивающая программа «Умная логистика» предназначена для студентов обучающихся на первых курсах для отработки умений и навыков работы в онлайн-системах для ведения клиентской базы, автоматизации продаж и работы со сделками.

Организация-разработчик:

ЧПОУ ТОСПО «Тюменский колледж экономики, управления и права».

Разработчик: преподаватель Подгорная М.Б.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ	5
3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ	7
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ	8

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Актуальность программы

Актуальность дополнительной общеразвивающей программы состоит в том, чтобы отвечать приоритетным направлениям современного образования, потребностям слушателей, социальному заказу общества.

Курс «Умная логистика» предоставит полный набор профессиональных инструментов для управления логистикой и работы с клиентами.

Познакомит с приемами работы в логистических системах: Что такое автоматизация логистики? Что, зачем и как можно автоматизировать в логистическом менеджменте.

Программа «Умная логистика» предназначена для решения задач по автоматизации грузовых перевозок собственников и владельцев грузов, владельцев экспедиторских компаний и логистов, учёта товарных и материальных средств, взаиморасчетов с контрагентами, расчёта заработной платы, бухгалтерского учета по любым разделам и других необходимых предприятию разрезов учета. Она представляет собой совокупность механизмов, предназначенных для управления различными типами объектов предметной области и позволяющих записывать, корректировать и получать информацию в заданном виде и формате.

Курс «Умная логистика» поможет приобрести знания, необходимые каждому специалисту в будущей профессиональной деятельности.

Направленность программы: социально – педагогическая.

Уровень программы: вводный (ознакомительный).

Цель:

Цель приобретение обучающимися знаний и навыков в сфере логистического менеджмента.

Задачи:

курс направлен на формирование у пользователя основных навыков работы с программой «Умная Логистика», освоение обучающимися основных манипуляций в ПО «Умная логистика», необходимых для создания и ведения системы продаж, ознакомление с набором профессиональных инструментов для управления продажами в логистике и работы с клиентами.

Планируемые результаты обучения:

В результате слушатели будут

знать: основы работы в ПО «Умная логистика»

уметь: регистрироваться и подключать каналы продаж - сайт, телефон, соцсети, мессенджеры, работать с навигацией по документам программы.

Категория обучающихся: студенты 1 курса

Форма обучения: очная

Режим занятий: одно занятие 2 часа, 2 раза в неделю

Трудоемкость программы: 24 часа

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Аудиторные учебные занятия, учебные работы			Внеаудитор ная работа	Формы контроля	Трудоем кость
		Всего ауд. часов (ак. час)	Теоретические занятия	Практические занятия	Самостоят. работа		
1	Раздел 1 Возможности ПО «Умная логистика»	14	2	12	0		14
1.1	Исследование рынка логистических услуг в России. Приемы работы.	2	2	0	0	тест	2
1.2	Виды, задачи, сервисы ПО «Умной логистики». Регистрация в системе.	2	0	2	0	практичес- кая работа	2
1.3	Функциональные характеристики программного обеспечения	2	0	2	0	практичес- кая работа	2
1.4	Экосистема «Умная логистика»	2	0	2	0	практичес- кая работа	2
1.5	Сервисы для бизнеса	2	0	2	0	практичес- кая работа	2
1.6	Настраиваемые воронки продаж	2	0	2	0	практичес- кая работа	2
1.7	Пользовательские поля и настраиваемые формы	2	0	2	0	практичес- кая работа	2
	Раздел 2 Продвинутый функционал и автоматизация	10	2	8	0		
2.1	Коммуникации и социальные сети	2	2	0	0	Тест	2
2.2	Конструктор объектов и связей	2	0	2	0	практичес- кая работа	2
2.3	Формирование документов из системы	2	0	2	0	практичес- кая работа	2
2.4	Автоматические сценарии	2	0	2	0	практичес- кая работа	2
2.5	Мобильное приложение	2	0	2	0	практичес- кая работа	2
	Итого	24	4	20	0		

2.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Виды учебных занятий, учебных работ, объем в часах	Содержание
Раздел 1 Возможности CRM-систем		
Тема 1.1 Исследование рынка логистических услуг в России. Приемы работы	Творческая мастерская, 2 ч.	Уровень внедрения логистических услуг в России. Уровень знания логистических услуг. Определение лидеров в рейтинге логистических компаний. Компании-разработчики ПО. Уровень внедрения ПО в разрезе типов компаний.
Тема 1.2 Виды, задачи, сервисы ПО «Умной логистики». Регистрация в системе.	Творческая мастерская, 2 ч.	Обзор 5 лучших CRM-систем в логистике: как сделать свой бизнес эффективнее. Виды, задачи, сервисы ПО. Регистрация в системе.
Тема 1.3 Функциональные характеристики программного обеспечения.	Творческая мастерская, 2 ч.	Правила работы со сделками в CRM. Создание клиентской базы. Создание новой сделки.
Тема 1.4 Экосистема «Умная логистика»	Творческая мастерская, 2 ч.	Планирование своей работы (а также работы своих предполагаемых подчиненных), назначая себе или другим пользователям конкретные дела, выстраивая их в определенном порядке. Работа с Содержимым вкладки по двум разделам: «Поиск надежных перевозчиков» «Юридически-значимый электронный документооборот (ЭДО)» – отображение списка Ваших дел и список дел, которые Вы поручили другим пользователям. Создание документов по стандартам, и обмен ими с контрагентами внутри системы.
Тема 1.5 Сервисы для бизнеса	Творческая мастерская, 2 ч.	Создать шаблоны для рассылок с разными целями (акции, новости, события и т.д.) В шаблонах сообщений использовать автоматическую подстановку различных персонифицированных данных (ФИО, контакты, регион т.д.) Сегментировать рассылки по определенным категориям клиентов, например для рассылки информации о дополнительных скидках для клиентов, которые не завершили заказ. Отчетность по рассылкам (доставлены, прочитаны)
Тема 1.6 Настраиваемые воронки продаж	Творческая мастерская, 2 ч.	Работа с шаблоном воронки продаж. Формирование эффективной воронки продаж с шаблона. Отслеживание всех своих потенциальных покупателей в одном проекте, а затем указывайте, на каком этапе воронки продаж они находятся, с помощью настраиваемых полей. Изменения значения настраиваемых полей по мере продвижения потенциальной сделки по воронке продаж, чтобы четко понимать, на каком её этапе находятся покупатели.
Тема 1.7 Пользовательские поля и настраиваемые формы	Творческая мастерская, 2 ч.	Реализовать в сервисе автоматические SMS или Email для уведомления для клиентов. Настройка напоминания о предстоящих консультациях, встречах и других событиях. При работе с заказами настроить оповещения клиента о статусах, заказа, например «В обработке» и «Отправлено».
Раздел 2. Продвинутый функционал и автоматизация		
Тема 2.1 Коммуникации и социальные сети	Творческая мастерская, 2 ч.	Примеры интеграции CRM с социальными сетями. Деление коммуникации с технической точки зрения на этапы.
Тема 2.2 Конструктор объектов и связей	Творческая мастерская, 2 ч.	Работа с конструктором таблиц в CRM: Клиентская база. Создание своей таблицы в CRM, для решения бизнес-задачи.
Тема 2.3 Формирование документов из системы	Творческая мастерская, 2 ч.	Создать шаблоны документов в CRM системе. Загрузить текст договора, письма.
Тема 2.4 Автоматические сценарии	Творческая мастерская, 2 ч.	Создать сценарий. в модуль «Настройки» — «Автоматизации» — «Сценарии», по которому при появлении новой заявки CRM создаст задачу «Перезвонить клиенту» с дедлайном 15 минут
Тема 2.5 Мобильное приложение	Творческая мастерская, 2 ч.	Скачать CRM на телефон, выбрать необходимые позиции товаров, сформировать счет и отправить предполагаемому клиенту.

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-технические условия реализации ДОП

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Компьютерный класс	практические занятия	компьютеры, доступ в интернет, мультимедийный проектор

3.2. Учебно-методическое обеспечение реализации ДОП

Основная:

1. CRM для логистики и грузоперевозок.
<https://sbercrm.com/blog/business/tpost/lo7s6y7801-crm-dlya-logistiki-i-gruzoperevozok>
2. Как CRM-система избавила менеджеров от рутины и оптимизировала логистику в оптово-розничной компании.
<https://vc.ru/services/224451-kak-crm-sistema-izbavila-menedzherov-ot-rutiny-i-optimizirovala-logistiku-v-optovo-rozничной-kompanii>
3. CRM технологии в логистическом процессе современного предприятия. И.С. Назаренко.
<https://cyberleninka.ru/article/n/crm-tehnologii-v-logisticheskom-protsesse-sovremennogo-predpriyatiya/viewer>
4. «CRM. Подробно и по делу». Рамиль Кинзябулатов.
<https://www.livelib.ru/work/1002025462-crm-podrobno-ipodelu-redaktsiya1-ramil-kinzyabulaton>
5. CRM со скоростью света. Привлечение и удержание клиентов в реальном времени через Интернет .Пол Гринберг.
6. <https://acris.com.ua/ru/stati/skolko-vidov-logistiki-suschestvuet/>
7. Интернет-ресурсы:
<https://ul.su> умная логистика
<https://logistics.ru/> отраслевой портал

3.3. Кадровое обеспечение реализации ДОП

№ п/п	ФИО преподавателей	Ученое звание, степень, должность	Общий стаж работы	Опыт работы по профилю ДОП
1.	Подгорная М.Б.	преподаватель	36 лет	2 года

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ

Виды и формы контроля	Оценка, формы и способы фиксации оценки	Формы и способы представления результатов
<i>недифференцированный зачет</i>	<i>Тестирование, готовые работы</i>	<i>Практическая работа</i>

4.1. Аттестация проводится в форме недифференцированного зачета и представления итоговой работы.

4.2. По результатам аттестации выставляются отметки по шкале «зачтено», «не зачтено».

4.2.1. Критерии оценки:

«зачтено» - выполненная работа соответствует 50% требований оценочных материалов;

«не зачтено» - в выполненной работе нарушены 49% требований оценочных материалов.