

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Юров Сергей Серафимович

Должность: ректор

Дата подписания: 25.04.2024 12:56:40

Уникальный программный ключ:

3cba11a39f7f7fadc578ee5ed1f72a427b45709d10da52f2f114bf9bf44b8f14

Автономная некоммерческая организация высшего образования

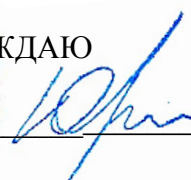
“ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И ДИЗАЙНА”

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕСОМ



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

 С.С. Юров

«22» февраля 2024 г.

Б1.О.10 МОДУЛЬ «РОБОТОТЕХНИКА И ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.10.09 БИЗНЕС-ПРИЛОЖЕНИЯ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

Для направления подготовки:

38.03.02 Менеджмент

(уровень бакалавриата)

Типы задач профессиональной деятельности:

организационно-управленческий; предпринимательский

Направленность (профиль):

«Международный бизнес и предпринимательство»

Форма обучения:

очная

Москва – 2024

Разработчик (и): Мелехов Игорь Сергеевич, преподаватель кафедры гуманитарных и естественно-научных дисциплин АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна».

«12» февраля 2024 г.



/ И.С.Мелехов /

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утв. Приказом Министерства образования и науки РФ № 970 от 12.08.2020 г.

СОГЛАСОВАНО:

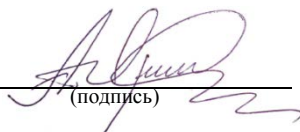
Декан факультета



/Н.Е. Козырева /

(подпись)

Заведующий кафедрой
разработчика РПД



/А.Б.Оришев /

(подпись)

Протокол заседания кафедры №7 от «20» февраля 2024 г.

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: формирование знаний в области принципов и методов применения искусственного интеллекта в бизнесе с целью оптимизации процессов, улучшения принятия решений, повышения эффективности и конкурентоспособности компаний; приобретение навыков в работе с инструментами и технологиями, позволяющими успешно внедрять и использовать искусственный интеллект в сфере бизнеса для достижения стратегических целей и повышения производительности.

Задачи:

- получение обучающимися знаний о роли и значимости искусственного интеллекта в маркетинге;
- изучение влияния искусственного интеллекта на финансовую сферу;
- формирование навыков использования искусственного интеллекта в клиентском обслуживании;
- формирование навыков применения искусственного интеллекта для управления операциями в бизнесе.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Место дисциплины в учебном плане:

Блок: Блок 1. Дисциплины (модули).

Часть: Обязательная часть.

Модуль: Модуль «Робототехника и искусственный интеллект».

Осваивается: 5 семестр.

3. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

УК-2 - способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

ОПК-5 - способен использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМСЯ

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их	УК-2.2 Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения	Знает: методологию выбора оптимальных способов решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения Умеет: определять круг задач, планировать и выбирать пути их решения, исходя из действующих

решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений Владеет: способами решения конкретных задач в профессиональной деятельности, исходя из действующих норм, имеющихся ресурсов
ОПК-5 Способен использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ	ОПК-5.2 Способен использовать информационно - коммуникационные технологии и базы данных для решения профессиональных задач	Знает: способы использования информационно - коммуникационных технологий и баз данных для решения профессиональных задач Умеет: использовать информационно - коммуникационные технологии и базы данных для решения профессиональных задач Владеет: способностью использовать информационно - коммуникационные технологии и базы данных для решения профессиональных задач

5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО СЕМЕСТРАМ

Общая трудоемкость дисциплины «Бизнес-приложения искусственного интеллекта» для студентов очной формы обучения, реализуемой в АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент составляет: 3 зачетные единицы (108 часов).

Вид учебной работы	Всего число часов и (или) зачетных единиц
Аудиторные занятия	28
<i>в том числе:</i>	
Лекции	14
Практические занятия	14
Лабораторные работы	-
Самостоятельная работа	44
<i>в том числе:</i>	
часы на выполнение КР / КП	-
Промежуточная аттестация:	
Вид	Экзамен – 5 семестр
Трудоемкость (час.)	36
Общая трудоемкость з.е. / часов	3 з.е. / 108 час.

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Темы дисциплины		Количество часов
№	Наименование	

		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самост. работа (в т.ч. КР / КП)
1	Искусственный интеллект для маркетинга	3	2	-	11
2	Искусственный интеллект для финансов	3	4	-	11
3	Искусственный интеллект для обслуживания клиентов	3	4	-	11
4	Искусственный интеллект для управления операциями	3	4	-	11
Итого (часов)		14	14	-	44
Форма контроля:			экзамен		36
Всего по дисциплине:			108 / 3 з.е.		

СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Искусственный интеллект для маркетинга

Персонализация и сегментация клиентов, обеспечиваемая с помощью искусственного интеллекта (ИИ). Использование искусственного интеллекта при создании персонализированного контента для каждого клиента с учетом его предпочтений, интересов и поведения. Сегментация клиентов с применением ИИ. Преимущества применения ИИ в маркетинге. Этичное использование данных и обеспечение конфиденциальности информации потребителей.

Тема 2. Искусственный интеллект для финансов

Значение искусственного интеллекта в финансовой сфере. Роль ИИ в выявлении аномалий и несоответствий в финансовых транзакциях. Применение алгоритмов машинного обучения для автоматизации процесса обнаружения мошенничества. Применение ИИ для прогнозирования финансовых рисков и разработки стратегий их управления. Анализ данных и автоматизация решений для минимизации финансовых потерь. Преимущества использования ИИ в финансовой сфере.

Тема 3. Искусственный интеллект для обслуживания клиентов

Теоретические аспекты использования искусственного интеллекта в обслуживании клиентов. Роль чат-ботов и виртуальных помощников в современном обслуживании. Преимущества и недостатки использования ИИ в клиентском сервисе. Опыт использования чат-ботов и виртуальных помощников в сфере обслуживания. Примеры успешного применения чат-ботов. Ошибки и трудности при внедрении виртуальных помощников. Перспективы развития искусственного интеллекта для обслуживания клиентов.

Тема 4. Искусственный интеллект для управления операциями

Искусственный интеллект как важный инструмент для управления операциями, обеспечивающий оптимизацию цепочек поставок и повышение эффективности предиктивного обслуживания. Оптимизация цепочек поставок с применением ИИ. Методы предиктивного обслуживания на основе ИИ.

7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ

Курсовая работа не предусмотрена

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ: Приложение 1.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

9.1. Рекомендуемая литература:

1. Шеер, А. Индустрия 4.0 : от прорывной бизнес-модели к автоматизации бизнес-процессов : учебник / А. Шеер ; под науч. ред. Д. Стефановского ; пер. с англ. Д. Стефановского, О. А. Виниченко ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дело, 2020. – 272 с.
Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=612569
2. Сурова, Н. Ю. Искусственный интеллект / Н. Ю. Сурова, М. Е. Косов. – Москва : Юнити-Дана, 2021. – 408 с.
Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=690578
3. Машинное обучение : учебник : [16+] / Е. Ю. Бутырский, В. В. Цехановский, Н. А. Жукова [и др.]. – Москва : Директ-Медиа, 2023. – 368 с. : ил., табл., схем., граф. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701807>
4. Оверби, Х. Цифровая экономика : как информационно-коммуникационные технологии влияют на рынки, бизнес и инновации : учебник / Х. Оверби, Я. А. Одестад ; под науч. ред. М. И. Левина ; пер. с англ. И. М. Агеевой ; пер. на англ. Н. В. Шиловой ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дело, 2022. – 288 с.
Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=698627
5. Эзрахи, А. Виртуальная конкуренция : посулы и опасности алгоритмической экономики : учебник / А. Эзрахи, М. Стаки ; пер. с англ. под науч. ред. А. Резвова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дело, 2022. – 384 с.
Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=685894
6. Грибанов, Ю. И. Цифровая трансформация бизнеса : учебное пособие / Ю. И. Грибанов, М. Н. Руденко ; Пермский государственный национальный исследовательский университет. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2023. – 214 с.
Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=710148

9.2. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения.

При осуществлении образовательного процесса по данной учебной дисциплине предполагается использование:

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

1. Windows 10 Pro Professional (Договор: Tr000391618, Лицензия: V8732726);
2. Microsoft Office Professional Plus 2019 (Договор: Tr000391618, Лицензия: V8732726);
3. Браузер Google Chrome;
4. Браузер Yandex;

5. Adobe Reader - программа для просмотра, печати и комментирования документов в формате PDF

9.3. Перечень современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <https://biblioclub.ru/> - университетская библиотечная система online Библиоклуб.ру
2. <http://window.edu.ru/> - единое окно доступа к образовательным ресурсам
3. <https://uisrussia.msu.ru/> - базы данных и аналитических публикаций университетской информационной системы Россия
4. <https://www.elibrary.ru/> - электронно-библиотечная система eLIBRARY.RU, крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций
5. <http://www.consultant.ru/> - справочная правовая система КонсультантПлюс
6. <https://gufo.me/> - справочная база энциклопедий и словарей Gufo.me
7. <https://slovaronline.com> - поисковая система по всем доступным словарям и энциклопедиям
8. <https://www.tandfonline.com/> - коллекция журналов Taylor&Francis Group включает в себя около двух тысяч журналов и более 4,5 млн. статей по различным областям знаний
9. <https://techcrunch.com/> - TechCrunch - статьи о новейших технологиях и стартапах, включая различные бизнес-приложения на основе искусственного интеллекта
10. <https://venturebeat.com/> - ресурс о технологиях и инновациях в бизнесе, где часто обсуждаются использование и применение искусственного интеллекта в различных отраслях
11. <https://hbr.org/> - журнал Harvard Business Review о стратегии, лидерстве и инновациях, который регулярно публикует статьи о влиянии искусственного интеллекта на бизнес-процессы
12. <https://developer.nvidia.com/deep-learning> - ресурс от NVIDIA с информацией о разработке и использовании бизнес-приложений с использованием искусственного интеллекта и глубокого обучения

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Оборудованные учебные аудитории, в том числе с использованием видеопроектора и подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.

2. Аудитории для самостоятельной работы с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.

3. Компьютерный класс с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.

4. Аудио и видеоаппаратура.

№ 423

Учебная аудитория для проведения учебных занятий. Аудитория оснащена оборудованием и техническими средствами обучения:

а) учебной мебелью: столы, стулья, доска маркерная учебная

б) стационарный широкоформатный мультимедиа-проектор Epson EB-X41, экран, колонки

в) 1 компьютер, подключенный к сети «Интернет», с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна»

№ 402

Помещение для самостоятельной работы. Аудитория оснащена оборудованием и техническими средствами обучения:

а) учебной мебелью: столы, стулья, доска маркерная учебная

б) стационарный широкоформатный мультимедиа-проектор Epson EB-X41, экран, колонки

в) 11 компьютеров, подключенных к сети «Интернет», с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна»

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Продуктивность усвоения учебного материала во многом определяется интенсивностью и качеством самостоятельной работы студента. Самостоятельная работа предполагает формирование культуры умственного труда, самостоятельности и инициативы в поиске и приобретении знаний; закрепление знаний и навыков, полученных на всех видах учебных занятий; подготовку к предстоящим занятиям, экзаменам; выполнение контрольных работ.

Самостоятельный труд развивает такие качества, как организованность, дисциплинированность, волю, упорство в достижении поставленной цели, вырабатывает умение анализировать факты и явления, учит самостоятельному мышлению, что приводит к развитию и созданию собственного мнения, своих взглядов. Умение работать самостоятельно необходимо не только для успешного усвоения содержания учебной программы, но и для дальнейшей творческой деятельности.

Основу самостоятельной работы студента составляет работа с учебной и научной литературой. Из опыта работы с книгой (текстом) следует определенная последовательность действий, которой целесообразно придерживаться. Сначала прочитать весь текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом (не запоминать, а понять общий смысл прочитанного). Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

Чтение приносит пользу и становится продуктивным, когда сопровождается записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать.

Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах:

– **План** – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

– **Конспект** – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.

– **План-конспект** – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

– **Текстуальный конспект** – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

– **Свободный конспект** – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

– **Тематический конспект** – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе изучения материала источника, составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

Подготовка к практическому занятию включает 2 этапа:

Первый этап – организационный;

Второй этап - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

Методические рекомендации для обучающихся с ОВЗ и инвалидов по освоению дисциплины

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья имеют возможность изучать дисциплину по индивидуальному плану, согласованному с преподавателем и деканатом.

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

При освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья по индивидуальному плану предполагаются: изучение дисциплины с использованием информационных средств; индивидуальные консультации с

преподавателем (разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала), индивидуальная самостоятельная работа.

В процессе обучения студентам из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья информация предоставляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа (с возможностью увеличения шрифта).

В случае необходимости информация может быть представлена в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Индивидуальные консультации с преподавателем проводятся по отдельному расписанию, утвержденному заведующим кафедрой (в соответствии с индивидуальным графиком занятий обучающегося).

Индивидуальная самостоятельная работа обучающихся проводится в соответствии с рабочей программой дисциплины и индивидуальным графиком занятий.

Текущий контроль по дисциплине осуществляется в соответствии с фондом оценочных средств, в формах адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации обучающихся.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И ДИЗАЙНА»

Факультет управления бизнесом

Фонд оценочных средств

Текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине (модулю)

Б1.О.10.09 БИЗНЕС-ПРИЛОЖЕНИЯ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

Для направления подготовки:

38.03.02 Менеджмент
(уровень бакалавриата)

Типы задач профессиональной деятельности:

организационно-управленческий; предпринимательский

Направленность (профиль):

«Международный бизнес и предпринимательство»

Форма обучения:

очная

Результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.2 Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения	Знает: методологию выбора оптимальных способов решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения Умеет: определять круг задач, планировать и выбирать пути их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений Владеет: способами решения конкретных задач в профессиональной деятельности, исходя из действующих норм, имеющихся ресурсов
ОПК-5 Способен использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ	ОПК-5.2 Способен использовать информационно - коммуникационные технологии и базы данных для решения профессиональных задач	Знает: способы использования информационно - коммуникационных технологий и баз данных для решения профессиональных задач Умеет: использовать информационно - коммуникационные технологии и базы данных для решения профессиональных задач Владеет: способностью использовать информационно - коммуникационные технологии и базы данных для решения профессиональных задач

Показатели оценивания результатов обучения

Шкала оценивания			
неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
Не знает: методологию выбора оптимальных способов решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения Не умеет:	В целом знает: методологию выбора оптимальных способов решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения, но допускает грубые	Знает: методологию выбора оптимальных способов решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения, но иногда допускает	Знает: методологию выбора оптимальных способов решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения Умеет:

определять круг задач, планировать и выбирать пути их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений Не владеет: способами решения конкретных задач в профессиональной деятельности, исходя из действующих норм, имеющихся ресурсов	ошибки В целом умеет: определять круг задач, планировать и выбирать пути их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, но часто испытывает затруднения В целом владеет: способами решения конкретных задач в профессиональной деятельности, исходя из действующих норм, имеющихся ресурсов, но часто испытывает затруднения	ошибки Умеет: определять круг задач, планировать и выбирать пути их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, но иногда испытывает затруднения Владеет: способами решения конкретных задач в профессиональной деятельности, исходя из действующих норм, имеющихся ресурсов, но иногда испытывает затруднения	определять круг задач, планировать и выбирать пути их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений Владеет: способами решения конкретных задач в профессиональной деятельности, исходя из действующих норм, имеющихся ресурсов
Не знает: способы использования информационно - коммуникационных технологий и баз данных для решения Не умеет: использовать информационно - коммуникационные технологии и базы данных для решения профессиональных задач Не владеет: способностью использовать информационно - коммуникационные технологии и базы данных для решения профессиональных задач	В целом знает: способы использования информационно - коммуникационных технологий и баз данных для решения, но допускает грубые ошибки В целом умеет: использовать информационно - коммуникационные технологии и базы данных для решения профессиональных задач, но часто испытывает затруднения В целом владеет: способностью использовать информационно - коммуникационные технологии и базы данных для решения профессиональных задач, но часто испытывает затруднения	Знает: способы использования информационно - коммуникационных технологий и баз данных для решения, но иногда допускает ошибки Умеет: использовать информационно - коммуникационные технологии и базы данных для решения профессиональных задач, но иногда испытывает затруднения Владеет: способностью использовать информационно - коммуникационные технологии и базы данных для решения профессиональных задач, но иногда испытывает затруднения	Знает: способы использования информационно - коммуникационных технологий и баз данных для решения Умеет: использовать информационно - коммуникационные технологии и базы данных для решения профессиональных задач Владеет: способностью использовать информационно - коммуникационные технологии и базы данных для решения профессиональных задач

Оценочные средства

Задания для текущего контроля

Пример теста:

1. Что обеспечивается с помощью искусственного интеллекта в персонализации и сегментации клиентов?

- A. Анализ данных клиентов.
- B. Создание общего контента для всех клиентов.
- C. Исключение персонализации.
- D. Удаление данных клиентов.

2. Какое преимущество приносит использование искусственного интеллекта в создании персонализированного контента для клиентов?

- A. Улучшение качества обслуживания.
- B. Увеличение стоимости услуг.
- C. Снижение количества клиентов.
- D. Игнорирование предпочтений клиентов.

3. Что позволяет сделать сегментация клиентов с применением ИИ?

- A. Создание универсальных предложений.
- B. Устранение необходимости сегментации.
- C. Повышение эффективности маркетинга.
- D. Устранение персонализации.

4. Какие преимущества получает маркетинг от использования искусственного интеллекта?

- A. Снижение конверсии.
- B. Повышение точности прогнозирования.
- C. Ослабление контакта с клиентами.
- D. Увеличение количества ошибок.

5. Почему этическое использование данных и обеспечение конфиденциальности информации потребителей важны при применении ИИ в маркетинге?

- A. Для увеличения прибыли.
- B. Для соблюдения законодательства.
- C. Для игнорирования прав потребителей.
- D. Для увеличения количества данных.

6. Каково значение искусственного интеллекта в финансовой сфере?

- A. ИИ не имеет значения для финансовой сферы.
- B. ИИ помогает в автоматизации финансовых процессов.
- C. ИИ используется только для игр на бирже.
- D. ИИ способствует увеличению финансовых рисков.

7. Какую роль играет искусственный интеллект в выявлении аномалий и несоответствий в финансовых транзакциях?

- A. ИИ не способен выявлять аномалии.
- B. ИИ используется для автоматического обнаружения нестандартных операций.
- C. ИИ влияет на поддельные операции.
- D. ИИ увеличивает вероятность финансовых мошенничеств в транзакциях.

8. Зачем применяются алгоритмы машинного обучения в финансовой сфере?

- A. Для усложнения процессов.
- B. Для увеличения времени проведения транзакций.
- C. Для автоматизации процесса обнаружения мошенничества.
- D. Для уменьшения прозрачности финансовых операций.

9. Какая основная задача ставится перед применением искусственного интеллекта в финансовой сфере?

- A. Увеличение финансовых рисков.
- B. Прогнозирование финансовых успехов.
- C. Прогнозирование финансовых рисков и разработка стратегий их управления.
- D. Увеличение финансовых потерь.

10. Какие преимущества приносит использование искусственного интеллекта в финансовой сфере?

- A. Ухудшение качества анализа данных.
- B. Увеличение времени на принятие финансовых решений.
- C. Анализ данных и автоматизация решений для минимизации финансовых потерь.
- D. Увеличение финансовых рисков.

11. Какие теоретические аспекты использования искусственного интеллекта в обслуживании клиентов можно выделить?

- A. Анализ поведения клиентов.
- B. Персонализация обслуживания.
- C. Отправка рекламы.
- D. Медленные реакции на запросы.

12. Какова роль чат-ботов и виртуальных помощников в современном онлайн-интернет-обслуживании?

- A. Улучшение качества обслуживания.
- B. Уменьшение количества клиентов.
- C. Замена всех сотрудников.
- D. Ограничение доступа к информации.

13. Какие преимущества обычно ассоциируются с использованием искусственного интеллекта в клиентском сервисе?

- A. Отсутствие ошибок.
- B. Сокращение времени ожидания.
- C. Уменьшение затрат на обслуживание.
- D. Уменьшение уровня конверсии.

14. Как подходящим признать опыт использования чат-ботов и виртуальных помощников в сфере обслуживания?

- A. Успешный.
- B. Безуспешный.
- C. Средний.
- D. Неопределенный.

15. Какой из перечисленных ниже вариантов является примером успешного применения чат-ботов?

- A. Неточные ответы.
- B. Улучшение клиентского опыта.
- C. Долгие задержки в ответах.
- D. Отсутствие поддержки.

6. Каковы ошибки и трудности, с которыми часто сталкиваются компании при внедрении виртуальных помощников?

- A. Высокая стоимость внедрения.

- B. Низкая скорость ответов.
- C. Неправильный выбор компании-разработчика.
- D. Полное игнорирование клиентских запросов.

16. Какие перспективы развития искусственного интеллекта для обслуживания клиентов можно предположить?

- A. Улучшение качества обслуживания.
- B. Снижение роли ИИ в будущем.
- C. Отсутствие новых технологий.
- D. Снижение охвата клиентов.

17. Что обеспечивает искусственный интеллект при управлении операциями?

- A) Оптимизацию цепочек поставок.
- B) Увеличение количества сбоев в процессе.
- C) Снижение эффективности предиктивного обслуживания.
- D) Автоматизацию и улучшение принятия решений.

18. Какие преимущества приносит оптимизация цепочек поставок с использованием искусственного интеллекта?

- A. Снижение производительности.
- B. Уменьшение стоимости.
- C. Увеличение времени доставки.
- D. Улучшение управления запасами и прогнозирование спроса.

19. На каких методах основано предиктивное обслуживание с применением ИИ?

- A. Методах случайного прогнозирования.
- B. Методах машинного обучения и анализа больших данных.
- C. Методах статистического анализа.
- D. Методах нейронных сетей и обработке естественного языка.

20. Какую роль играет искусственный интеллект в оптимизации производственных процессов?

- A. Осложняет контроль над процессами.
- B. Увеличивает количество дефектных изделий.
- C. Обеспечивает точное прогнозирование спроса.
- D. Повышает эффективность и улучшает качество продукции.

Оценка формируется следующим образом:

- оценка «отлично» - 85-100% правильных ответов;
- оценка «хорошо» - 70-84% правильных ответов;
- оценка «удовлетворительно» - 40-69% правильных ответов;
- оценка «неудовлетворительно» - менее 39% правильных ответов.

Промежуточная аттестация

Примерные вопросы к экзамену:

1. В чем заключается персонализация и сегментация клиентов с использованием искусственного интеллекта?
2. Как искусственный интеллект помогает создавать персонализированный контент для

клиентов на основе их предпочтений, интересов и поведения?

3. Как можно осуществить сегментацию клиентов с применением искусственного интеллекта?

4. Какие преимущества имеет применение искусственного интеллекта в маркетинге?

5. Почему важно обеспечивать этичное использование данных и конфиденциальность информации потребителей при работе с искусственным интеллектом в маркетинге?

6. Какую роль играет искусственный интеллект в финансовой сфере?

7. В чем заключается применение алгоритмов машинного обучения для выявления аномалий и несоответствий в финансовых транзакциях?

8. Каким образом искусственный интеллект используется для прогнозирования финансовых рисков и разработки стратегий управления ими?

9. Какие преимущества предоставляет использование искусственного интеллекта в финансовой сфере?

10. Почему важно анализировать данные и автоматизировать решения с целью минимизации финансовых потерь с помощью искусственного интеллекта?

11. Что вы понимаете под использованием искусственного интеллекта в обслуживании клиентов?

12. Какую роль играют чат-боты и виртуальные помощники в современном обслуживании?

13. Какие преимущества и недостатки существуют при использовании искусственного интеллекта в клиентском сервисе?

14. Приведите примеры успешного применения чат-ботов?

15. С какими трудностями можно столкнуться при внедрении виртуальных помощников и как их преодолеть?

16. Почему искусственный интеллект считается важным инструментом для управления операциями?

17. В чем заключается оптимизация цепочек поставок с применением искусственного интеллекта?

18. Какие методы предиктивного обслуживания используются на основе искусственного интеллекта для улучшения эффективности операций?

Критерии оценки при проведении промежуточной аттестации

Оценивание знаний студентов осуществляется по 4-балльной шкале при проведении экзаменов и зачетов с оценкой (оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно») или 2-балльной шкале при проведении зачета («зачтено», «не зачтено»).

При прохождении студентами промежуточной аттестации оцениваются:

1. Полнота, четкость и структурированность ответов на вопросы, аргументированность выводов.

2. Качество выполнения практических заданий (при их наличии): умение перевести теоретические знания в практическую плоскость; использование правильных форматов и методологий при выполнении задания; соответствие результатов задания поставленным требованиям.

3. Комплексность ответа: насколько полно и всесторонне студент раскрыл тему вопроса и обратился ко всем ее аспектам

Критерии оценивания

4-балльная шкала и 2-балльная шкалы	Критерии
«Отлично»	1. Полные и качественные ответы на вопросы, охватывающие все

или «зачтено»	необходимые аспекты темы. Студент обосновывает свои выводы с использованием соответствующих фактов, данных или источников, демонстрируя глубокую аргументацию. 2. Студент успешно переносит свои теоретические знания в практическую реализацию. Выполненные задания соответствуют высокому уровню качества, включая использование правильных форматов, методологий и инструментов. 3. Студент анализирует и оценивает различные аспекты темы, демонстрируя способность к критическому мышлению и самостоятельному исследованию.
«Хорошо» или «зачтено»	1. Студент предоставляет достаточно полные ответы на вопросы с учетом основных аспектов темы. Ответы студента имеют ясную структуру и последовательность, делая их понятными и логически связанными. 2. Студент способен применить теоретические знания в практических заданиях. Выполнение задания в целом соответствует требованиям, хотя могут быть некоторые недочеты или неточные выводы по полученным результатам. 3. Студент представляет хорошее понимание темы вопроса, охватывая основные аспекты и направления ее изучения. Ответы студента содержат достаточно информации, но могут быть некоторые пропуски или недостаточно глубокие суждения.
«Удовлетворительно» или «зачтено»	1. Ответы на вопросы неполные, не охватывают всех аспектов темы и не всегда структурированы или логически связаны. Студент предоставляет верные выводы, но они недостаточно аргументированы или основаны на поверхностном понимании предмета вопроса. 2. Студент способен перенести теоретические знания в практические задания, но недостаточно уверен в верности примененных методов и точности в их выполнении. Выполненное задание может содержать некоторые ошибки, недочеты или расхождения. 3. Студент охватывает большинство основных аспектов темы вопроса, но демонстрирует неполное или поверхностное их понимание, дает недостаточно развернутые объяснения.
«Неудовлетворительно» или «не зачтено»	1. Студент отвечает на вопросы неполно, не раскрывая основных аспектов темы. Ответы студента не структурированы, не связаны с заданным вопросом, отсутствует их логическая обоснованность. Выводы, предоставляемые студентом, представляют собой простые утверждения без анализа или четкой аргументации. 2. Студент не умеет переносить теоретические знания в практический контекст и не способен применять их для выполнения задания. Выполненное задание содержит много ошибок, а его результаты не соответствуют поставленным требованиям и (или) неправильно интерпретируются. 3. Студент ограничивается поверхностным рассмотрением темы и не показывает понимания ее существенных аспектов. Ответ студента частичный или незавершенный, не включает анализ рассматриваемого вопроса, пропущены важные детали или связи.

Разработчик (и): Мелехов Игорь Сергеевич, преподаватель кафедры гуманитарных и естественно-научных дисциплин АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна».

ФОС для проведения промежуточной аттестации одобрен на заседании кафедры гуманитарных и естественно-научных дисциплин (протокол №7 от 20.02.2024 г.).