

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиала) Северо-Кавказского
федерального университета

ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Дата подписания: 06.10.2023 14:34:24 «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания

по выполнению практических работ

по дисциплине «БИЗНЕС-ТЕХНОЛОГИИ И ЦИФРОВЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ»

для студентов направления подготовки /специальности

38.05.02 Таможенное дело

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
Наименование практических занятий	4
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ	5
Практическое занятие 1. Информация, информационные системы и информационные технологии	5
Практическое занятие 2. Современные информационные технологии. Технологии больших данных. Облачные вычисления. Интернет вещей. Blockchain	6
Практическое занятие 4. Корпоративные информационные системы. КИС управления ресурсами предприятий. ERP-системы.....	8
Практическое занятие 5. КИС управления взаимоотношениями с клиентами.....	9
Практическое занятие 6. Корпоративные информационные системы управления электронным документооборотом (ЕСМ-системы).....	10
Практическое занятие 7. Управление знаниями. КИС управления знаниями. Экспертные системы. Системы поддержки принятия решений. ВИ-системы.....	11
Практическое занятие 8. Цифровая экономика, электронный бизнес, электронный маркетинг и электронная коммерция	12

ВВЕДЕНИЕ

Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Бизнес-технологии и цифровые компетенции» по специальности 38.05.02 «Таможенное дело» является знакомство с основными трендами в области современных информационно-коммуникационных технологий, изучение основных теоретических принципов организации информационных процессов, информационных технологий и информационных систем в бизнесе.

Задачей дисциплины является получение практических умений и навыков по использованию современных информационных технологий для решения прикладных задач и развития ИТ-архитектуры предприятия.

Перечень осваиваемых компетенций:

Код	Формулировка
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных отраслях жизнедеятельности

Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знать: о современных подходах к построению и совершенствованию ИТ-систем управления организацией	УК-9
Уметь: определять направления совершенствования бизнес-процессов и ИТ-инфраструктуры предприятия	УК-9
Владеть: навыками проведения исследования и анализа рынка ИКТ, нахождения и прогнозирования основных направлений использования современных ИКТ для управления эффективностью бизнеса	УК-9

Наименование практических занятий

№ Темы дисциплины	Наименование тем лабораторных работ	Объем часов (астр.)	Интерактивная форма проведения
4 семестр			
1.	Информация, информационные системы и информационные технологии	3	
2.	Современные информационные технологии. Технологии больших данных. Облачные вычисления. Интернет вещей. Blockchain	3	
3.	ИТ-менеджмент в бизнесе	3	
4.	Корпоративные информационные системы. КИС управления ресурсами предприятий. ERP-системы	3	
5.	КИС управления взаимоотношениями с клиентами	3	
6.	Корпоративные информационные системы управления электронным документооборотом (ECM-системы)	3	
7.	Управление знаниями. КИС управления знаниями. Экспертные системы. Системы поддержки принятия решений. ВИ-системы	3	
8.	Цифровая экономика, электронный бизнес, электронный маркетинг и электронная коммерция	3	
Итого за 4 семестр		24.00	
		Итого	24.00

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие 1. Информация, информационные системы и информационные технологии

Рассматриваемые вопросы

1. Информатизация общества. Влияние ИТ на бизнес.
2. Информационная система. Информационная технология. Информатизация общества.
3. Современные тенденции развития информационных технологий.
4. Влияние развития инфокоммуникационных технологий на методы управления и принятия решений.
5. Влияние ИТ на бизнес.
6. Цифровая экономика.
7. Трансформация бизнеса.
8. Информационная технология и концепция хранилищ данных.
9. Технология управления знаниями.
10. Корпоративная модель данных.
11. Архитектура данных.

Технология работы

1. Выступление студентов по каждому вопросу.
2. Обсуждение.

Перечень основной литературы

1. Грибанов, Ю. И. Цифровая трансформация бизнеса : учебное пособие : [16+] / Ю. И. Грибанов, М. Н. Руденко ; Пермский государственный национальный исследовательский университет. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 214 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600303> (дата обращения: 11.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04192-1. – Текст : электронный.

Перечень дополнительной литературы

1. Информационный менеджмент: учебное пособие для специалистов очной и заочной формы обучения : [16+] / А. С. Сенин, Е. А. Бубенок, М. Н. Дудин и др. ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дело, 2018. – 297 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577554> (дата обращения: 11.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7749-1402-9. – Текст : электронный.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Бизнес-технологии и цифровые компетенции».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Бизнес-технологии и цифровые компетенции».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – Университетская библиотека online "Библиоклуб"
2. <https://ur-l.ru/LLEbZ> – Тимбилдинг и эффективное командообразование

Практическое занятие 2. Современные информационные технологии. Технологии больших данных. Облачные вычисления. Интернет вещей. Blockchain

Рассматриваемые вопросы

1. Возможности больших данных.
2. Методы анализа больших данных.
3. Технологии обработки больших объемов данных.
4. Характеристики облачных вычислений.
5. Модели обслуживания облачных вычислений.
6. Центры обработки данных и облачные вычисления.
7. Как компании используют облачные вычисления.
8. Архитектура IoT.
9. Устройства, «умные» вещи.
10. Сети, средства передачи данных.
11. Платформы интернета вещей.
12. Области применения интернета вещей.
13. Интернет вещей в медицине.
14. Геолокационный маркетинг, beacon-сервисы.
15. Перспективы и проблемы интернета вещей.
16. Рынок интернета вещей.
17. Особенности технологии блокчейн.
18. Основные идеи и характеристики блокчейна.
19. Основные недостатки блокчейна.
20. Сфера применения технологии блокчейн.
21. Рынок блокчейн-решений. Перспективы развития

Технология работы

1. Выбор темы индивидуального проекта.
2. Планирование презентации – формирование структуры и логики подачи материала.
3. Составление сценария – логика, план, содержание.
4. Поиск необходимой информации в Интернет, наполнение контента презентации.
5. Разработка дизайна презентации – определение соотношения текстовой и графической информации, введение анимационных эффектов, цветовая гамма.
6. Проверка и отладка презентации.
7. Представление результатов работы. Выступления обучающихся.
8. Дискуссия.

Примерные темы индивидуальных мультимедийных презентаций

1. Архитектура IoT.
2. Рынок блокчейн-решений.
3. Сфера применения технологии блокчейн.
4. Рынок интернета вещей.
5. Геолокационный маркетинг, beacon-сервисы.
6. Устройства, «умные» вещи.
7. Интернет вещей в медицине.

Перечень основной литературы

1. Грибанов, Ю. И. Цифровая трансформация бизнеса : учебное пособие : [16+] / Ю. И. Грибанов, М. Н. Руденко ; Пермский государственный национальный исследовательский университет. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 214 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL:

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600303> (дата обращения: 11.09.2021). –
Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04192-1. – Текст : электронный.

Перечень дополнительной литературы

1. Информационный менеджмент: учебное пособие для специалистов очной и заочной формы обучения : [16+] / А. С. Сенин, Е. А. Бубенок, М. Н. Дудин и др. ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дело, 2018. – 297 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577554> (дата обращения: 11.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7749-1402-9. – Текст : электронный.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Бизнес-технологии и цифровые компетенции».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Бизнес-технологии и цифровые компетенции».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – Университетская библиотека online "Библиоклуб"

2. <https://ur-l.ru/LLEbZ> – Тимбилдинг и эффективное командообразование

Практическое занятие 3. ИТ-менеджмент в бизнесе

Рассматриваемые вопросы

1. Задачи и место ИТ подразделения в деятельности компании.
2. Сервисный подход к управлению ИТ.
3. Взаимодействие бизнеса и ИТ-службы.
4. ИТ-стратегия предприятия.
5. Бизнес-инжиниринг, бизнес-процесс, сервисный подход к управлению ИТ.
Процессный подход в управлении.
6. Управление ИТ-услугами.
7. Понятие аутсорсинга и причины аутсорсинга.
8. Виды ИТ-аутсорсинга.

Технология работы

3. Выступление студентов по каждому вопросу.
4. Обсуждение.

Перечень основной литературы

1. Грибанов, Ю. И. Цифровая трансформация бизнеса : учебное пособие : [16+] / Ю. И. Грибанов, М. Н. Руденко ; Пермский государственный национальный исследовательский университет. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 214 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600303> (дата обращения: 11.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04192-1. – Текст : электронный.

Перечень дополнительной литературы

1. Информационный менеджмент: учебное пособие для специалистов очной и заочной формы обучения : [16+] / А. С. Сенин, Е. А. Бубенок, М. Н. Дудин и др. ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте

Российской Федерации. – Москва : Дело, 2018. – 297 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577554> (дата обращения: 11.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7749-1402-9. – Текст : электронный.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Бизнес-технологии и цифровые компетенции».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Бизнес-технологии и цифровые компетенции».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – Университетская библиотека online "Библиоклуб"
2. <https://ur-l.ru/LLEbZ> – Тимбилдинг и эффективное командообразование

Практическое занятие 4. Корпоративные информационные системы. КИС управления ресурсами предприятий. ERP-системы

Рассматриваемые вопросы

1. Организационная структура и система управления предприятием.
2. Внешняя и внутренняя среда предприятия.
3. Система управления предприятием.
4. Информационные системы: роль в бизнесе.
5. Понятие корпоративной информационной системы (КИС).
6. Определение, основные возможности и функции, решаемые задачи.
7. Основные факторы, влияющие на развитие корпоративных информационных систем.
8. Разработка и внедрение корпоративных информационных систем.
9. Факторы успешного внедрения корпоративных информационных систем.
10. Преимущества внедрения корпоративных информационных систем.
11. Стандарты и виды корпоративных информационных систем.
12. Основные модули ERP-систем.
13. Рынок и тенденции развития ERP-систем.
14. Система управления основными фондами предприятия (EAM).
15. Система управления персоналом (HRM, Human Resource Management).
16. Система управления взаимоотношениями с клиентами, CRM.
17. Управление цепями поставок (SCM).
18. Управление внутренними ресурсами и внешними связями предприятия (ERP II).
19. ERP II как стратегия перехода к Интернет-ориентированному бизнесу.

Технология работы

1. Выступление студентов по каждому вопросу.
2. Обсуждение.

Перечень основной литературы

1. Грибанов, Ю. И. Цифровая трансформация бизнеса : учебное пособие : [16+] / Ю. И. Грибанов, М. Н. Руденко ; Пермский государственный национальный исследовательский университет. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 214 с. : ил.,

схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600303> (дата обращения: 11.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04192-1. – Текст : электронный.

Перечень дополнительной литературы

1. Информационный менеджмент: учебное пособие для специалистов очной и заочной формы обучения : [16+] / А. С. Сенин, Е. А. Бубенок, М. Н. Дудин и др. ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дело, 2018. – 297 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577554> (дата обращения: 11.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7749-1402-9. – Текст : электронный.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Бизнес-технологии и цифровые компетенции».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Бизнес-технологии и цифровые компетенции».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – Университетская библиотека online "Библиоклуб"
2. <https://ur-l.ru/LLEbZ> – Тимбилдинг и эффективное командообразование

Практическое занятие 5. КИС управления взаимоотношениями с клиентами

Рассматриваемые вопросы

1. CRM-систем.
2. Система управления взаимоотношениями с клиентами.
3. Определение, цели и задачи. Цели внедрения CRM.
4. Проблемы, решаемые CRM.
5. Возможности компаний, использующих CRM.
6. Экономическая эффективность CRM-систем.
7. Основные характеристики и функции CRM-систем.
8. Базовые модули CRM-систем.
9. Возможности CRM по отраслям бизнеса.
10. Рынок CRM-систем.

Технология работы

1. Выступление студентов по каждому вопросу.
2. Обсуждение.

Перечень основной литературы

1. Грибанов, Ю. И. Цифровая трансформация бизнеса : учебное пособие : [16+] / Ю. И. Грибанов, М. Н. Руденко ; Пермский государственный национальный исследовательский университет. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 214 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600303> (дата обращения: 11.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04192-1. – Текст : электронный.

Перечень дополнительной литературы

1. Информационный менеджмент: учебное пособие для специалистов очной и заочной формы обучения : [16+] / А. С. Сенин, Е. А. Бубенок, М. Н. Дудин и др. ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дело, 2018. – 297 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577554> (дата обращения: 11.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7749-1402-9. – Текст : электронный.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Бизнес-технологии и цифровые компетенции».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Бизнес-технологии и цифровые компетенции».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – Университетская библиотека online "Библиоклуб"

2. <https://ur-l.ru/LLEbZ> – Тимбилдинг и эффективное командообразование

Практическое занятие 6. Корпоративные информационные системы управления электронным документооборотом (ЕСМ-системы)

Рассматриваемые вопросы

1. Электронный документооборот.
2. Функционал (возможности) ЕСМ-систем.
3. Модули ЕСМ-систем.
4. Преимущества электронного документооборота.
5. Типичные задачи, решаемые СЭД.
6. Внедрение СЭД/ЕСМ.
7. Рынок систем электронного документооборота в России. Перспективы развития

Технология работы

1. Выступление студентов по каждому вопросу.
2. Обсуждение.

Перечень основной литературы

1. Грибанов, Ю. И. Цифровая трансформация бизнеса : учебное пособие : [16+] / Ю. И. Грибанов, М. Н. Руденко ; Пермский государственный национальный исследовательский университет. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 214 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600303> (дата обращения: 11.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04192-1. – Текст : электронный.

Перечень дополнительной литературы

1. Информационный менеджмент: учебное пособие для специалистов очной и заочной формы обучения : [16+] / А. С. Сенин, Е. А. Бубенок, М. Н. Дудин и др. ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дело, 2018. – 297 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577554> (дата обращения: 11.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7749-1402-9. – Текст : электронный.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Бизнес-технологии и цифровые компетенции».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Бизнес-технологии и цифровые компетенции».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – Университетская библиотека online "Библиоклуб"
2. <https://ur-l.ru/LLEbZ> – Тимбилдинг и эффективное командообразование

Практическое занятие 7. Управление знаниями. КИС управления знаниями. Экспертные системы. Системы поддержки принятия решений. ВИ-системы

Рассматриваемые вопросы

1. Знания, основанные на данных.
2. Управление знаниями.
3. Система управления знаниями (Knowledge Management System).
4. Функции системы управления знаниями.
5. КИС управления знаниями.
6. Преимущества использования экспертных систем.
7. Системы поддержки принятия решений.
8. Процесс принятия решений.
9. ВИ-системы. Состав ВИ-систем.
10. Возможности ВИ-систем. Преимущества использования ВИ-систем.
11. Применение ВИ-систем.

Технология работы

1. Разработка презентации.
2. Представление и обсуждения полученных результатов.
3. Составление совместной сетевой презентации (например, Google Презентации) о ВИ-системах.
4. Тематическая дискуссия.

Перечень основной литературы

1. Грибанов, Ю. И. Цифровая трансформация бизнеса : учебное пособие : [16+] / Ю. И. Грибанов, М. Н. Руденко ; Пермский государственный национальный исследовательский университет. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 214 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600303> (дата обращения: 11.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04192-1. – Текст : электронный.

Перечень дополнительной литературы

1. Информационный менеджмент: учебное пособие для специалистов очной и заочной формы обучения : [16+] / А. С. Сенин, Е. А. Бубенок, М. Н. Дудин и др. ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дело, 2018. – 297 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577554> (дата обращения: 11.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7749-1402-9. – Текст : электронный.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Бизнес-технологии и цифровые компетенции».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Бизнес-технологии и цифровые компетенции».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – Университетская библиотека online "Библиоклуб"
2. <https://ur-l.ru/LLEbZ> – Тимбилдинг и эффективное командообразование

Практическое занятие 8. Цифровая экономика, электронный бизнес, электронный маркетинг и электронная коммерция

Рассматриваемые вопросы

1. Электронная (цифровая) экономика.
2. Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации».
3. Преимущества электронного бизнеса.
4. Тренды электронной коммерции.
5. Электронное государство.
6. Электронное правительство.

Технология работы

1. Выступление студентов по каждому вопросу.
2. Обсуждение.

Перечень основной литературы

1. Грибанов, Ю. И. Цифровая трансформация бизнеса : учебное пособие : [16+] / Ю. И. Грибанов, М. Н. Руденко ; Пермский государственный национальный исследовательский университет. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 214 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600303> (дата обращения: 11.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04192-1. – Текст : электронный.

Перечень дополнительной литературы

1. Информационный менеджмент: учебное пособие для специалистов очной и заочной формы обучения : [16+] / А. С. Сенин, Е. А. Бубенок, М. Н. Дудин и др. ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дело, 2018. – 297 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577554> (дата обращения: 11.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7749-1402-9. – Текст : электронный.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Бизнес-технологии и цифровые компетенции».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Бизнес-технологии и цифровые компетенции».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – Университетская библиотека online "Библиоклуб"
2. <https://ur-l.ru/LLEbZ> – Тимбилдинг и эффективное командообразование