

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

Одобрена
на заседании кафедры

10.01.2020 г.

протокол № 6

Зав. кафедрой Сурнина Н.М.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Утверждена

Советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования

15 января 2020 г.

протокол № 5

Председатель

Карх Д.А.

(подпись)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Проектирование систем управления взаимоотношениями с клиентами
Направление подготовки	09.03.03 Прикладная информатика
Профиль	Прикладная информатика в экономике
Форма обучения	очная
Год набора	2020

Разработана:
Ст. преподаватель,
Городничев В.В.

Доцент, к.э.н.
Кислицын Е.В.

Екатеринбург
2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	5
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	9
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	9
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	10
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	11

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 19.09.2017 г. № 922)
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины "Проектирование систем управления взаимоотношениями с клиентами" является изучение современных информационных технологий и программных средств применяемых при решении задач профессиональной деятельности, моделирования и проектирования прикладных процессов, использования современных инструментов и методов информатизации в управлении организацией, проводить финансовые расчеты и анализ данных предметной области, оценивать проектные затраты и риски.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа .(по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Лабораторные		
Семестр 7						
Зачет	144	42	14	28	102	4
Семестр 8						
Экзамен	144	20	0	20	88	4
	288	62	14	48	190	8

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Общепрофессиональные компетенции (ОПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ОПК-2 Способен использовать современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности;	ИД-1.ОПК-2 Знать: современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства при решении задач профессиональной деятельности. Уметь: выбирать современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства при решении задач профессиональной деятельности. Иметь навыки: применения современных информационных технологий и программных средств, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
организационно-управленческий	
ПК-7 Способен использовать современные инструменты и методы информатизации в управлении организацией	ИД-1.ПК-7 Знать: инструменты и методы автоматизации управления организации; современные подходы и стандарты автоматизации организации (CRM, ERP, ITIL и др.); механизмы рыночных процессов организации, основы бухгалтерского учета и отчетности организаций, основы управленческого учета, управления торговлей, поставками и запасами, организации производства, управления взаимоотношениями с клиентами и заказчиками, методы управления организацией. Уметь: использовать современные инструменты автоматизации управления организации; проектировать ERP-системы; использовать инструментальные средства анализа данных организации для принятия управленческих решений. Иметь навыки: автоматизации управления организации; подготовки и проведения презентаций
ПК-9 Способен проводить финансовые расчеты и анализ данных предметной области, оценивать проектные затраты и риски	ИД-1.ПК-9 Знать: рынок поставщиков товаров и услуг для создания и ввода ИС в эксплуатацию; основы маркетинга, статистики, эконометрики и многомерных статистических методов, теории маркетингового планирования; методы обработки текстовой, числовой и графической информации; основы финансового менеджмента, финансового учета и бюджетирования, теории управления, международных стандартов финансовой отчетности, инструменты и методы определения финансовых и производственных показателей деятельности организации, инструменты и методы оценки качества и эффективности ИС, методы планирования деятельности, распределения поручений, контроля исполнения, принятия решений. Уметь: анализировать исходные данные, разрабатывать маркетинговые планы, проводить корреляционный, регрессионный, факторный и кластерный анализ эмпирических данных, проводить финансовые расчеты и анализ экономической эффективности ИС; разрабатывать технико-экономическое обоснование. Иметь навыки: разработки плана маркетинговых мероприятий; применения табличных процессоров и современных инструментальных средств для обработки данных, оценки проектных затрат и рисков
проектный	
ПК-3 Способен проектировать ИС по видам обеспечения	ИД-1.ПК-3 Знать: инструменты и методы проектирования архитектуры информационных систем. Уметь: проектировать архитектуру информационной системы. Иметь навыки: проектирования информационной системы в предметной области, в том числе с применением технологий искусственного интеллекта.

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 7		144					

Тема 1.	Концепция управления отношениями с клиентами	49	5	10		34	
Тема 2.	Функциональность информационных систем управления взаимоотношениями с клиентами	49	5	10		34	
Тема 3.	Внедрение и настройка CRM-систем	46	4	8		34	
Семестр 8		108					
Тема 4.	Аналитические методы и инструменты в управлении взаимоотношениями с клиентами	54		10		44	
Тема 5.	Информационные технологии в рекламной деятельности	54		10		44	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1-2	Практическая работа (приложение 4)	Практическая работа состоит из фиксированного количества заданий. В каждом задании необходимо составить алгоритм решения и выполнить решение предложенной задачи в необходимом программном обеспечении.	10 баллов
Тема 3-4	Практическая работа (приложение 4)	Практическая работа состоит из фиксированного количества заданий. В каждом задании необходимо составить алгоритм решения и выполнить решение предложенной задачи в необходимом программном обеспечении.	10 баллов
Тема 5	Практическая работа (приложение 4)	Практическая работа состоит из фиксированного количества заданий. В каждом задании необходимо составить алгоритм решения и выполнить решение предложенной задачи в необходимом программном обеспечении.	10 баллов
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
8 семестр (Эк)	Экзаменационный билет (приложение 5)	Экзаменационный билет состоит из 2-х теоретических вопросов и одного практического задания.	Теоретические вопросы - по 25 баллов, практическое задание - 50 баллов.
7 семестр (За)	Экзаменационный билет (приложение 5)	Защита одного из 2-х теоретических вопросов из билета в очной форме.	5 баллов

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Концепция управления отношениями с клиентами Современные CRM системы. Причины возникновения CRM-систем. Функции CRM-систем. Рынок CRM-систем. Методология и процессы управления взаимоотношениями с клиентами. Управление циклом Lead-to-cash (от поиска клиента до получения оплаты за услугу). Прогнозирование продаж и создание воронки продаж. Управление работой с клиентами.</p>
<p>Тема 2. Функциональность информационных систем управления взаимоотношениями с клиентами Оперативные CRM-системы. Аналитические CRM-системы. Коллаборационные CRM-системы. Стратегические CRM-системы. E-CRM-CRM. Маркетинг взаимоотношений с партнерами.</p>
<p>Тема 3. Внедрение и настройка CRM-систем Технология реализации CRM систем. Подготовка к внедрению. Показатели эффективности внедрения CRM-системы. Вопрос внедрения. Ошибки при внедрении. Общие рекомендации по внедрению.</p>

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 1. Концепция управления отношениями с клиентами Проектирование информационной системы. Информационная модель. Общие требования к системе. CRM-система на базе клиент-серверной архитектуры.</p>
<p>Тема 2. Функциональность информационных систем управления взаимоотношениями с клиентами Сравнительный анализ CRM-систем. Особенности управления взаимоотношениями с клиентами. Функции CRM-систем (по определению Бартона Голденберга, президента компании ISM Inc).</p>
<p>Тема 3. Внедрение и настройка CRM-систем Разработка и уточнение стратегии предприятия. Кадрирование стратегии. Сбор и обработка данных практической работы. Анализ результатов, выводы.</p>
<p>Тема 4. Аналитические методы и инструменты в управлении взаимоотношениями с клиентами Аналитические системы исследования клиентской базы. Непрерывный цикл CI/CRM. Интеграция показателя рентабельности клиентов. Измерение потребительской ценности по показателю стоимости клиента для компании. Вычисление CLV. Системы CI/CRM, акционерная стоимость и процессно-ориентированное управление.</p>
<p>Тема 5. Информационные технологии в рекламной деятельности Использование информационных технологий в рекламе. Программное обеспечение в рекламной деятельности. Аппаратное обеспечение рекламного агентства.</p>

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Концепция управления отношениями с клиентами Изучение основной и дополнительной литературы по теме, интернет-источников. Разбор лабораторных работ. Выполнение практической работы.</p>
<p>Тема 2. Функциональность информационных систем управления взаимоотношениями с клиентами Изучение основной и дополнительной литературы по теме, интернет-источников. Разбор лабораторных работ. Выполнение практической работы.</p>
<p>Тема 3. Внедрение и настройка CRM-систем Изучение основной и дополнительной литературы по теме, интернет-источников. Разбор лабораторных работ. Выполнение практической работы.</p>
<p>Тема 4. Аналитические методы и инструменты в управлении взаимоотношениями с клиентами Изучение основной и дополнительной литературы по теме, интернет-источников. Разбор лабораторных работ. Выполнение практической работы.</p>
<p>Тема 5. Информационные технологии в рекламной деятельности Изучение основной и дополнительной литературы по теме, интернет-источников. Разбор лабораторных работ. Выполнение практической работы.</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену

Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ

Не предусмотрено.

7.4. Электронное портфолио обучающегося

Материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Не предусмотрено.

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы

Не предусмотрено.

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Кобелев О. А., Пирогов С.В.. Электронная коммерция [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2017. - 684 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/340852>

Дополнительная литература:

1. Григорьев М. Н.. Маркетинг [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 559 – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/431782>

2. Гаврилов Л. П.. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров. - Москва: Юрайт, 2019. - 372 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/425884>

3. Рыжикова Т.Н.. Аналитический маркетинг: что должен знать маркетинговый аналитик [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 288 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=1069144>

4. Егоров Ю.Н.. Управление маркетингом [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 238 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=1073056>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионное программное обеспечение:

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

-Справочно-правовая система Консультант+. Договор № 194-У-2019 от 09.01.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2020

Кобелев, О. А. Электронная коммерция [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Коммерция (торговое дело)" и "Маркетинг" / О. А. Кобелев ; под ред. С. В. Пирогова. - 4-е изд. - Москва : Дашков и К°, 2017. - 684 с.

<https://new.znaniium.com/catalog/product/340852>

Егоров, Ю.Н. Управление маркетингом [Электронный ресурс] : Учебник : ВО - Бакалавриат / Московский региональный социально-экономический институт. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 238 с.

<http://new.znaniium.com/go.php?id=1073056>

Рыжикова, Т.Н. Аналитический маркетинг: что должен знать маркетинговый аналитик [Электронный ресурс] : Учебное пособие : ВО - Бакалавриат / Московский государственный технический университет им. Н.Э. Баумана. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 288 с.

<http://new.znaniium.com/go.php?id=1069144>

Григорьев, М. Н. Маркетинг [Электронный ресурс] : учебник для прикладного бакалавриата : для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям / М. Н. Григорьев. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2019. - 559 с.

<https://www.biblio-online.ru/bcode/431782>

Гаврилов, Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров : для студентов вузов, обучающихся по направлению "100700 - Торговое дело" / Л. П. Гаврилов. - Москва : Юрайт, 2019. - 372 с.

<https://www.biblio-online.ru/bcode/425884>

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.