

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Утверждаю  
Декан СПФ

 Т.В. Поштарева  
«19» мая 2023 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Коммуникационные технологии взаимодействия в сфере сервиса

Направление подготовки 43.04.01 Сервис

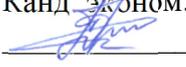
Направленность (профиль) программы: Управление процессами обслуживания

Квалификация выпускника: Магистр

Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки – 2023

Разработана

Канд. экон. наук, доцент кафедры СТ  
 Д.В. Гришин

Согласована

зав. кафедрой СТ  
 Т.В. Вергун

Рекомендована

на заседании кафедры СТ

от «19» мая 2023 г.

протокол № 10

Зав. кафедрой

 Т.В. Вергун

Одобрена

на заседании учебно-методической

комиссии СПФ

от «19» мая 2023 г.

протокол № 9

Председатель УМК

 Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2023 г.

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	3
5. Содержание и структура дисциплины	4
5.1. Содержание дисциплины	4
5.2. Структура дисциплины	5
5.3. Занятия семинарского типа	5
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)	6
5.5. Самостоятельная работа	6
6. Образовательные технологии	7
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	7
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	7
8.1. Основная литература	7
8.2. Дополнительная литература	7
8.3. Программное обеспечение	7
8.4. Профессиональные базы данных	7
8.5. Информационные справочные системы	7
8.6. Интернет-ресурсы	7
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	7
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	13
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	14
Приложение	15
Дополнения и изменения к рабочей программе	-

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Стратегическое управление организациями сферы сервиса» являются:

- изучение стратегических маркетинговых программ маркетинга применительно к условиям функционирования предприятий сервиса;
- изучение функционального наполнения маркетинга в сфере сервиса;
- изучение механизмов стратегического, тактического и оперативного маркетинга в сфере сервиса.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) Обязательная часть (Б.1.Б 5) ОПОП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
-	Стратегические маркетинговые программы организаций в сфере сервиса
	Ознакомительная практика
	Педагогическая практика
	Преддипломная практика

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Выпускник, освоивший данную дисциплину магистратуры, должен обладать элементами следующих универсальных компетенций:

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
<b>УК-2.</b> Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	<b>УК-2.1.</b> Планирует этапы проектной деятельности для решения проблемы
	<b>УК-2.2.</b> Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, уточняет зоны ответственности участников проекта
<b>ОПК-2.</b> Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	<b>ОПК-2.1.</b> Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса.
	<b>ОПК-2.2.</b> Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы сервиса.

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем (общая трудоемкость) дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часа.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		4
<b>Контактная работа (всего)</b>	18,5	18,5
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	8	8
из них		
– лекции	8	8
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	8	8
из них		
– семинары (С)	8	8
– практические занятия (ПР)		
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации	2	2
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация	0,5	0,5

<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	125,5	125,5
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат	19	19
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	80	80
Подготовка к аттестации	26,5	26,5
Общий объем, час	144	144
Форма промежуточной аттестации	экзамен	экзамен

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		4
<b>Контактная работа (всего)</b>	12,5	12,5
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	6	6
из них		
– лекции	6	6
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	6	6
из них		
– семинары (С)	6	6
– практические занятия (ПР)		
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация	0,5	0,5
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	131,5	131,5
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат	23	23
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	100	100
Подготовка к аттестации	8,5	8,5
Общий объем, час	144	144
Форма промежуточной аттестации	экзамен	экзамен

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1	Управление эффективностью деятельности организации (концепция Business performance metrics).	Управление эффективностью деятельности организации (концепция Business performance metrics).
2	Показатели для оценки эффективности деятельности организации. Источники показателей.	Показатели для оценки эффективности деятельности организации. Источники показателей.

3	Модели стратегического управления эффективностью результативностью	Модели стратегического управления эффективностью результативностью
4	Система сбалансированных показателей как инструмент управления эффективностью и результативностью	Система сбалансированных показателей как инструмент управления эффективностью и результативностью

## 5.2. Структура дисциплины

для очной формы обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов						СР
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	...	
1	Управление эффективностью деятельности организации (концепция Businessperformancemetrics).	22	2					20
2.	Показатели для оценки эффективности деятельности организации. Источники показателей.	24	2	2				20
3	Модели стратегического управления эффективностью результативностью	24	2	2				20
4	Система сбалансированных показателей как инструмент управления эффективностью и результативностью	24	2	2				20
	Консультации	2						
	Аттестация	27						
	Общий объем	<b>144</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	-	-	-	<b>99</b>

для заочной формы обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов						СР
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	...	
1	Управление эффективностью деятельности организации (концепция Businessperformancemetrics).	26	2					24
2.	Показатели для оценки эффективности деятельности организации. Источники показателей.	26	2					24
3	Модели стратегического управления эффективностью результативностью	28	2	2				24
4	Система сбалансированных показателей как инструмент управления эффективностью и результативностью	26		2				24
	Консультации	-						
	Аттестация	9						
	Общий объем	<b>144</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	-	-	-	<b>123</b>

## 5.3. Занятия семинарского типа

ОФО

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Тема	Кол-во часов
1	2	С	Управление эффективностью деятельности организации (концепция Businessperformancemetrics).	2
2	3	С	Показатели для оценки эффективности деятельности организации. Источники показателей.	2

3	4	С	Модели стратегического управления эффективностью результативностью	2
4	5	С	Система сбалансированных показателей как инструмент управления эффективностью и результативностью	2

**ЗФО**

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Тема	Кол-во часов
1	3	С	Управление эффективностью деятельности организации (концепция Businessperformancemetrics).	2
2	4	С	Показатели для оценки эффективности деятельности организации. Источники показателей.	2

**5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа) – не предусмотрен**

**5.5. Самостоятельная работа**

**ОФО**

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Кол-во часов
1	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	20
2	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	20
3	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	20
4	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	20
	Подготовка к промежуточной аттестации	26,5

**ЗФО**

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Кол-во часов
1	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	24
2	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	24
3	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	24
4	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	24
	Подготовка к промежуточной аттестации	8,5

**6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Технологии деятельностного и диалогового обучения (устный опрос, рефераты)

### **Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

На практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения Microsoft PowerPoint, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

### **Интерактивные и активные образовательные технологии**

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПЗ С, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов ОФО	Количество часов ЗФО
3	ПЗ	Круглый стол с обсуждением проблемных вопросов	2	2
4	ПЗ	Игровые и творческие задания	2	2
5	Л	Диспут	2	2

## **7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ**

#### **2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости**

Обучающийся должен прийти в высшую школу с полным пониманием того, что самостоятельное овладение знаниями является главным, определяющим. Высшая школа лишь создает для этого необходимые условия.

Самостоятельная работа магистранта начинается с внимательного ознакомления им с программой учебного курса. Изучение каждой темы следует начинать с внимательного ознакомления с набором вопросов. Они ориентируют обучающегося, показывают, что он должен знать по данной теме. Вопросы темы как бы накладываются на соответствующую главу избранного учебника или учебного пособия. В итоге должно быть ясным, какие вопросы темы программы учебного курса и с какой глубиной раскрыты в данном учебном материале, а какие вообще опущены.

Любой научный предмет, также, как и данная дисциплина, имеет свой категориально-понятийный аппарат. Научные понятия — это та база, на которой «стоит» каждая наука. Понятия - узловые, опорные пункты как научного, так и учебного познания, логические ступени движения в учебе от простого к сложному, от явления к сущности. Без ясного понимания понятий учеба крайне затрудняется, а содержание приобретенных знаний становится тусклым, расплывчатым, напоминая недостроенное здание или еще того хуже: здание без фундамента. Понятие в узком понимании – это определение (дефиниция) того или иного факта, явления, предмета. Такие определения составляют категориально-понятийный аппарат. Они, как правило, кратки по содержанию, схватывают суть дела.

Понятия в широком смысле есть обобщенная концептуальная характеристика определенного явления. Когда в заголовок темы вносится слово «понятие», то это первый признак того, что в данном случае речь идет не о дефиниции (определении), а о сжатой, обобщенной концептуальной характеристике изучаемого явления.

Нелишне иметь в виду и то; что каждый учебник или учебное пособие имеет свою логику построения, которая, естественно, не совпадает с логикой данной Программы учебного курса. Одни авторы более широко, а другие более узко рассматривают ту или иную проблему. Одни выделяют ее в отдельную главу, а другие, включают в состав главы. Учебник или учебное пособие целесообразно изучать последовательно, главу за главой, как это сделано в них. При этом, обращаясь к Программе учебного курса, следует постоянно отмечать, какие ее вопросы (пусть в иной логической последовательности) рассмотрены в данной главе учебника, учебного пособия, а какие опущены. По завершении работы над учебником у Вас должна быть ясность в том, какие темы, вопросы Программы учебного курса Вы уже изучили, а какие предстоит изучить по другим источникам.

#### **2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации**

### Промежуточная аттестация - экзамен

Экзамен – это форма промежуточной аттестации по дисциплине, задачей которой является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: собеседование преподавателя со студентами по вопросу экзаменационного билета.

Билет к экзамену содержит 2 вопроса из перечня вопросов, приведенных в п 3.4.

Вопросы к экзамену доводятся до сведения студентов заранее.

При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено.

Время на подготовку ответа – до 30 минут.

По истечении времени подготовки ответа, студент отвечает на вопросы экзаменационного билета. На ответ студента по каждому вопросу билета отводится, как правило, 3-5 минут.

После ответа студента преподаватель может задать дополнительные (уточняющие) вопросы или решение практико-ориентированных заданий в пределах предметной области экзаменационного задания.

После окончания ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам экзамена, а также вносит эту оценку в экзаменационную ведомость, зачетную книжку.

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

## 3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ

### 3. Типовые задания для текущего контроля успеваемости

#### Типовые тестовые задания

1. Эффективность производственной деятельности предприятия определяется...
  - а) выпущенными акциями
  - б) точкой безубыточности
  - в) размером полученной прибыли
  - г) соотношением затрат и результатов
2. Оценка инвестиционной привлекательности действующей компании -
  - а) анализ жизненного цикла и выявление той стадии, на которой находится фирма
  - б) мониторинг показателей конъюнктуры инвестиционного рынка
  - в) определяется нормой прибыли на капитал и допустимой степенью риска
3. Показатели общественной эффективности учитывают?
  - а) эффективность проекта для каждого из участников-акционеров
  - б) эффективность проекта с точки зрения отдельной генерирующей проект организации
  - в) финансовую эффективность с учетом реализации проекта на предприятии региона или отрасли
  - г) затраты и результаты, связанные с реализацией проекта, выходящие за рамки прямых финансовых интересов участников инвестиционного проекта, но отражающие интересы всего народного хозяйства
4. Показатели бюджетной эффективности отражают
  - а) финансовую эффективность проекта с точки зрения отрасли с учетом влияния реализации проекта на функционирование отрасли в целом
  - б) влияние результатов осуществления проекта на доходы и расходы бюджетов всех уровней
  - в) финансовые последствия реализации проекта для его непосредственных участников
  - г) сопоставление денежных притоков и оттоков без учета схемы финансирования
5. Коммерческая эффективность – это:
  - а) финансовое обоснование проекта, которое определяется соотношением затрат и результатов, обеспечивающих требуемую норму доходности
  - б) поток реальных денег (CashFlow)

- в) соотношение трех видов деятельности: инвестиционной, операционной и финансовой с положительным сальдо итога
6. Показатели коммерческой эффективности учитывают
- а) денежные потоки от операционной, инвестиционной и финансовой деятельности реализующей проект организации
  - б) последствия реализации проекта для федерального, регионального или местного бюджета
  - в) последствия реализации проекта для отдельной фирмы
  - г) затраты и результаты, связанные с реализацией проекта, выходящие за рамки финансовых интересов предприятий акционеров
7. Что понимают под эффективностью операции?
- а) степень достижения поставленной цели
  - б) представление одной системы в знаках и символах другой системы
  - в) количественная мера эффективности
  - г) любая целенаправленная деятельность человека или коллектива людей
  - д) чувствительность к изменениям деятельности
8. Что понимают под критерием эффективности?
- а) количественная мера эффективности
  - б) представление одной системы в знаках и символах другой системы
  - в) любая целенаправленная деятельность человека или коллектива людей
  - г) степень достижения поставленной цели
  - д) чувствительность к изменениям деятельности
9. Что отражает критерий эффективности?
- а) цель операции в количественной форме
  - б) степень достижения поставленной цели
  - в) оценку вариантов достижения цели
  - г) чувствительность к изменениям деятельности
  - д) основную цель операции
10. Степень достижения поставленной цели операции – это...
- а) эффективность
  - б) модель
  - в) операция
  - г) критерий эффективности
  - д) спрос
11. Если будущее может быть предсказано путем экстраполяции исторически сложившихся тенденций роста, то это:
- а) стратегическое планирование
  - б) среднесрочное планирование
  - в) долгосрочное планирование;
  - г) другой ответ
12. Результативность - это:
- а) отношение результата к затратам
  - б) отношение затрат к результатам
  - в) результат, выраженный в процентах от запланированного
  - г) степень достижения заранее намеченной цели, выраженная в процентах
13. Какой метод оценки используется для оценки результатов реструктуризации бизнеса?
- а) метод накопления чистых активов
  - б) метод рынка капитала
  - в) метод дисконтированных денежных потоков
  - г) все вышеперечисленное.

### Задание

Изложите кратко в письменном виде

1. Подходы к трактовке понятий эффективность и результативность в зарубежной и отечественной науке.
2. Выскажите собственное мнение по поводу определений П. Друкера: результативность (effectiveness) – делать правильные вещи (doingtherightthings) и эффективность (efficiency) – делать вещи правильно (doingthingsright).

### Критерии и шкала оценки прохождения теста

Количество правильных ответов:

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% – «удовлетворительно»

71-85% – «хорошо»

86-100% – «отлично»

### Перечень типовых практических заданий

1. Решите задачу.

Какую цену должно установить ЛПУ на платные услуги, чтобы обеспечить рентабельность, безубыточность, завоевание большей доли рынка, исходя из следующих данных за месяц:

- затраты на платные услуги 13000,0 руб.;
- количество услуг 40;
- установленная рентабельность 22%.
- цена услуги - 396,0 руб.

2. Распишите для предприятия электроэнергетики следующие элементы и представьте их в виде таблицы:

1. Миссия предприятия
2. Главная цель предприятия
3. Стратегические цели предприятия
4. Программы развития
5. Проекты для достижения программ развития
6. Мероприятия для достижения проектов предприятия

### Критерии и шкала оценки решения практического задания

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	<i>Отлично</i> ставится, если содержание работы/ответа полностью соответствует заданию. Обучающийся, демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практическое задание. Полно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов. Обучающийся продемонстрировал в полном объеме необходимые знания и умения; умение пользоваться нормативной, справочной и специальной литературой; обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи; способность представлять результаты исследования в творческой форме; обоснование возможности практического использования полученных данных. Продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы в целом отвечает установленным требованиям.
<b>Хорошо</b>	<i>Хорошо</i> ставится, если содержание работы/ответа достаточно полностью соответствует заданию. Обучающийся демонстрирует знание учебного материала, умение успешно выполнить задание, усвоение основной литературы, рекомендованной в программе. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя. Научная терминология используется достаточно, отражена новизна полученных данных, выводы достаточно обоснованы. Достаточно продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы отвечает установленным требованиям.
<b>Удовлетворительно</b>	При <i>удовлетворительном</i> ответе содержание работы/ответа недостаточно полностью соответствует заданию. Задание выполнено частично. Обучающийся демонстрирует недостаточное

	освещение заданной темы, допущены погрешности и неточности, допускает одну существенную ошибку, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Научная терминология используется недостаточно, выводы не обоснованы. Личный вклад обучающегося в работу недостаточен. Оформление работы не полностью отвечает установленным требованиям.
<b>Неудовлетворительно</b>	При <i>неудовлетворительном</i> ответе содержание работы/ответа не соответствует заданию. В работе продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии, нет выводов, ограничен объем содержания выполненного задания. Оформление работы не отвечает установленным требованиям.

#### Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Проблемы разработки стратегии развития бизнеса.
2. BPM система как концепция управления и как информационная система.
3. Управление стоимостью компании на основе EVA: плюсы (4M) и минусы.
4. Методология BSC: модель Нортон-Каплана и модель Мейселя.
5. Дискуссионные вопросы содержания цикла управления эффективностью бизнеса организации.
6. Методики разработки системы сбалансированных показателей компании и ключевых факторов успеха.
7. Модель стратегических карт как инструмент определения стратегических целей организации.
8. ABC – анализ: значение, преимущества и недостатки.
9. Лестница финансовых целей и показателей результатов деятельности. CVP – анализ. Характеристика его основных элементов.
10. Модель Дюпона: двух-, трех- и пятифакторная.
11. Цели применения модели EFQM и ее возможности.
12. TQM как философия всеобщего управления качеством, интегрированный метод менеджмента организации.
13. Питер Друкер: ученый, превративший менеджмент в научную дисциплину и основоположник управления по целям.
14. KPI как основа эффективной системы мотивации и стимулирования персонала.
15. Особенность европейской модели делового совершенства EFQM.
16. Принципы и преимущества TQM.
17. Условия внедрения MBO.
18. MBQA (Награда за качество Малькольма и Болдриджа): сущность и критерии вознаграждения.
19. Программные продукты, применяемые для внедрения и практического использования ССП.
20. Интеграция ССП в общекорпоративную систему управления.

#### Критерии и шкала оценки ответа при устном опросе

Оценка	Критерии ответа
<b>Отлично</b>	Отлично ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие содержания закономерностей и специфики организации обучения на разных образовательных уровнях. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении проблем содержания и использования психологических средств обеспечения образовательного процесса используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
<b>Хорошо</b>	Хорошо ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или

	оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
<b>Удовлетворительно</b>	При удовлетворительном ответе обучающийся допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
<b>Неудовлетворительно</b>	В случае, когда обучающийся демонстрирует непонимание содержания закономерностей и специфики организации обучения на разных образовательных уровнях; в ответе допущен ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

### 3.2 Типовые задания для промежуточной аттестации

#### Перечень типовых вопросов к экзамену

1. Стратегия организации. Сущность стратегического управления.
2. Отличительные признаки стратегического и оперативного управления.
3. Функции стратегического управления. Стратегические решения.
4. Принципы стратегического управления.
5. Сущность управления эффективностью деятельности организации (СРМ/ВРМ/ЕРМ). Какие виды деятельности оно включает.
6. Цели внедрения системы ВРМ и методология для внедрения управления эффективностью бизнеса.
7. Уровни управления эффективностью деятельности организации.
8. Цикл управления эффективностью деятельности организации: характеристика его этапов.
9. Проблемы современного управления организацией.
10. Информационные системы управления эффективностью бизнеса.
11. Показатели эффективности и их значение.
12. Виды показателей и их краткая характеристика.
13. Количественные и качественные показатели. Финансовые и нефинансовые показатели.
14. Эффективность и результативность: сущность и различия
15. Система ключевых показателей эффективности и требования к ним.
16. СVP – анализ: сущность и значение.
17. Задачи и основные элементы СVP – анализа.
18. Показатели выпуска и выручки.
19. Себестоимость и традиционные методы калькулирования себестоимости.
20. Показатели эффективности использования ресурсов: показатели деловой активности.
21. Показатели прибыльности организации: показатели рентабельности.
22. Метод АВС: преимущества, недостатки и порядок проведения анализа.
23. Стратегический управленческий учет: сущность, содержание и конечная цель.
24. Система КПЭ: сущность и этапы внедрения.
25. Сущность модели Дюпона. Преимущества и недостатки модели.
26. Модель экономической добавленной стоимости: преимущества и недостатки.
27. Концепция ценностно-ориентированного управления (концепция ВВМ): критерии эффективности и показатели.
28. Сущность комплексного управления качеством.
29. Модель делового совершенства EFQM: цели и инструменты.
30. MBQA (Награда за качество Малькольма и Болдриджа): сущность и критерии

вознаграждения.

31. Модель управления по целям (МВО): система KPI.
32. Причины перехода на систему сбалансированных показателей (ССП) и ее элементы.
33. Преимущества и значение СПП.
34. Аспекты деятельности организации в модели СПП и их характеристика.
35. Финансовая и рыночная составляющие модели СПП.
36. Инфраструктурная и бизнес-процессная составляющие модели СПП.
37. Основные элементы СПП – ключевые показатели эффективности.
38. Этапы построения СПП. Стратегические карты.
39. Стадии внедрения СПП. Проблемы реализации СПП.
40. Интеграция СПП в общекорпоративную систему управления.
41. Модели остаточной прибыли Эдвардса–Белла–Олсона (Edwards-Bell–Ohlson (EBO) valuationmodel).
42. Программные продукты, применяемые для внедрения и практического использования системы сбалансированных показателей (ARIS BSC, QPR и др.).

#### Критерии и шкала оценки ответа на экзамене

Оценка	Характеристики ответа магистранта
<b>Отлично</b>	<i>Отлично</i> ставится, если магистрант демонстрирует глубокое, полное раскрытие основных направлений и перспектив развития дисциплины; устанавливает содержательные межпредметные связи. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении проблем используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
<b>Хорошо</b>	<i>Хорошо</i> ставится, если магистрант демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
<b>Удовлетворительно</b>	При <i>удовлетворительном</i> ответе магистрант допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; не установлены межпредметные связи; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
<b>Неудовлетворительно</b>	В случае, когда магистрант демонстрирует непонимание основ предмета; в ответе допущен ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Основная литература

1) Васильева, Е. А. Система маркетинговых исследований и информации в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. А. Васильева, Я. О. Гришанова. — Электрон.текстовые данные. — Саратов :Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 70 с. — 978-5-4486-0198-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71588.html>

### 8.2. Дополнительная литература

1) Васильева, Е. А. Маркетинг в сервисе [Электронный ресурс] : практикум / Е. А. Васильева, А. В. Васильева. — Электрон.текстовые данные. — Саратов :Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — 978-5-4486-0141-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72806.html>

### 8.3. Программное обеспечение

Пакет программ Microsoft Office

### 8.4. Профессиональные базы данных

<http://www.iprbookshop.ru> (Электронно-библиотечная система IPRbooks).

### 8.5. Информационные справочные системы

1. <http://www.iprbookshop.ru> (Электронно-библиотечная система IPRbooks).

2. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> – Научная электронная библиотека

### 8.6. Интернет-ресурсы

1. <http://www.iprbookshop.ru> (Электронно-библиотечная система IPRbooks).

2. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> – Научная электронная библиотека

3. <http://www.ed.gov.ru> – Официальный сайт Министерства образования и науки

4. <https://www.cfin.ru/press/marketing/> – Журнал "Маркетинг в России и за рубежом"

### 8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Обучающийся должен прийти в высшую школу с полным пониманием того, что самостоятельное овладение знаниями является главным, определяющим. Высшая школа лишь создает для этого необходимые условия.

Самостоятельная работа магистранта начинается с внимательного ознакомления им с программой учебного курса. Изучение каждой темы следует начинать с внимательного ознакомления с набором вопросов. Они ориентируют обучающегося, показывают, что он должен знать по данной теме. Вопросы темы как бы накладываются на соответствующую главу избранного учебника или учебного пособия. В итоге должно быть ясным, какие вопросы темы программы учебного курса и с какой глубиной раскрыты в данном учебном материале, а какие вообще опущены.

Любой научный предмет, также, как и данная дисциплина, имеет свой категориально-понятийный аппарат. Научные понятия — это та база, на которой «стоит» каждая наука. Понятия - узловые, опорные пункты как научного, так и учебного познания, логические ступени движения в учебе от простого к сложному, от явления к сущности. Без ясного понимания понятий учеба крайне затрудняется, а содержание приобретенных знаний становится тусклым, расплывчатым, напоминая недостроенное здание или еще того хуже: здание без фундамента. Понятие в узком понимании – это определение (дефиниция) того или иного факта, явления, предмета. Такие определения составляют категориально-понятийный аппарат. Они, как правило, кратки по содержанию, схватывают суть дела.

Понятия в широком смысле есть обобщенная концептуальная характеристика определенного явления. Когда в заголовок темы вносится слово «понятие», то это первый признак того, что в данном случае речь идет не о дефиниции (определении), а о сжатой, обобщенной концептуальной характеристике изучаемого явления.

Нелишне иметь в виду и то; что каждый учебник или учебное пособие имеет свою логику построения, которая, естественно, не совпадает с логикой данной Программы учебного курса. Одни авторы более широко, а другие более узко рассматривают ту или иную проблему. Одни выделяют ее в отдельную главу, а другие, включают в состав главы. Учебник или учебное пособие целесообразно изучать последовательно, главу за главой, как это сделано в них. При этом, обращаясь к Программе учебного курса, следует постоянно отмечать, какие ее вопросы (пусть в иной логической последовательности) рассмотрены в данной главе учебника, учебного пособия, а какие опущены. По завершении работы над учебником у Вас должна быть ясность в том, какие темы, вопросы Программы учебного курса Вы уже изучили, а какие предстоит изучить по другим источникам.

#### **Методические указания по выполнению компьютерной презентации.**

Слово «презентация» обозначает представление, демонстрацию. Обычно для компьютерной презентации используется мультимедийный проектор, отражающий содержимое экрана компьютера на большом экране, вывешенном в аудитории. Презентация представляет собой совмещение видеоряда - последовательности кадров со звукорядом - последовательностью звукового сопровождения. Презентация тем эффективнее, чем в большей мере в ней используются возможности мультимедиа технологий.

*Презентация представляет собой последовательность слайдов. Отдельный слайд может содержать текст, рисунки, фотографии, анимацию, видео и звук.*

С точки зрения организации презентации можно разделить на три класса:

- интерактивные презентации;
- презентации со сценарием;
- непрерывно выполняющиеся презентации.

*Интерактивная презентация* - диалог между пользователем и компьютером. В этом случае презентацией управляет пользователь, т. е. он сам осуществляет поиск информации, определяет время ее восприятия, а также

объем необходимого материала. В таком режиме работает ученик с обучающей программой, реализованной в форме мультимедийной презентации. При индивидуальной работе мультимедийный проектор не требуется. Все интерактивные презентации имеют общее свойство: они управляются событиями. Это означает, что когда происходит некоторое событие (нажатие кнопки мыши или позиционирование указателя мыши на экранном объекте), в ответ выполняется соответствующее действие. Например, после щелчка мышью на фотографии картины начинается звуковой рассказ об истории ее создания.

Презентация со сценарием - показ слайдов под управлением ведущего (докладчика). Такие презентации могут содержать «плывущие» по экрану титры, анимированный текст, диаграммы, графики и другие иллюстрации. Порядок смены слайдов, а также время демонстрации каждого слайда определяет докладчик. Он же произносит текст, комментирующий видеоряд презентации.

В непрерывно выполняющихся презентациях не предусмотрен диалог с пользователем и нет ведущего. Такие самовыполняющиеся презентации обычно демонстрируют на различных выставках.

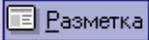
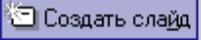
Презентация или «слайд-фильм», подготовленная в PowerPoint, представляет собой последовательность слайдов, которые могут содержать план и основные положения выступления, все необходимые таблицы, диаграммы, схемы, рисунки, входящие в демонстрационный материал. При необходимости в презентацию можно вставить видеоэффекты и звук.

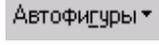
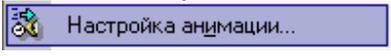
Создание презентации на заданную тему проходит через следующие этапы:

- 1) создание сценария;
- 2) разработка презентации с использованием программных средств.

Затем нужно выбрать программу разработки презентации. Каждая из существующих программ такого класса обладает своими собственными индивидуальными возможностями. Тем не менее, между ними есть много общего. Каждая такая программа включает в себя встроенные средства создания анимации, добавления и редактирования звука, импортирования изображений, видео, а также создания рисунков. Программа PowerPoint, входящая в программный пакет MicrosoftOffice, предназначена для создания презентаций. С ее помощью пользователь может быстро оформить доклад в едином стиле, таким образом, значительно повысив степень восприятия предоставляемой информации аудиторией. Презентация или «слайд-фильм», подготовленная в PowerPoint, представляет собой последовательность слайдов, которые могут содержать план и основные положения выступления, все необходимые таблицы, диаграммы, схемы, рисунки, входящие в демонстрационный материал. При необходимости в презентацию можно вставить видеоэффекты и звук.

Таблица - Основные приемы создания и оформления презентации

Поставленная задача	Требуемые действия
Создать новую презентацию без помощи мастера и применения шаблона	Запустите PowerPoint. В окне диалога PowerPoint в группе полей выбора <b>Создание презентации</b> выберите <b>Новая презентация</b> .
Выбрать разметку слайда	В окне диалога <b>Создать слайд</b> выберите мышью требуемый вариант разметки. После выбора <b>Новая презентация</b> окно диалога <b>Разметка слайда</b> появляется автоматически. Если Вы хотите сменить разметку имеющегося слайда, то выполните команду <b>Формат/Разметка</b> слайда или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели <b>Форматирование</b>  .
Применить шаблон дизайна	В меню <b>Формат</b> выберите команду <b>Оформление слайда</b> или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели <b>Форматирование</b>  .
Вставить новый слайд	Откройте тот слайд, после которого Вы хотите вставить новый, и выполните команду <b>Вставка/Создать слайд (Ctrl + M)</b> или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели <b>Форматирование</b>  .
Переместиться между слайдами	Воспользуйтесь бегунком или кнопками вертикальной полосы прокрутки или клавишами PageDown, PageUp. Перемещая бегунок можно по всплывающей подсказке определить, на каком слайде остановиться.
Активизировать панель <b>Рисование</b>	Выполните команду <b>Вид /Панели инструментов/Рисование</b>
Ввести текст в произвольное место слайда	Выберите на панели <b>Рисование</b> инструмент <b>Надпись</b>  и установите текстовый курсор в нужное место или меню <b>Вставка/Надпись</b> .
Отредактировать имею-	Щелкните по тексту, установите текстовый курсор в нужное место и внесите

щийся текст	исправления или добавления.
Удалить текст вместе с рамкой	Щелкните по тексту, затем щелкните непосредственно по рамке и нажмите клавишу <b>Delete</b> .
Изменить шрифт или размер шрифта	Воспользуйтесь командой <b>Формат/Шрифт</b> или раскрывающимся списком шрифтов/размеров панели инструментов 
Изменить цвет шрифта	Выполните команду <b>Формат/Шрифт</b> или выберите кнопку <b>Цвет текста</b> панели <b>Форматирование (Рисование)</b> . 
Выбрать стиль оформления шрифта	Воспользуйтесь командой <b>Формат/Шрифт</b> или кнопками панели инструментов  : полужирный, курсив, подчеркнутый, тень.
Выровнять набранный текст относительно рамки	Воспользуйтесь командой <b>Формат/Выравнивание/По левому краю (Ctrl + L); По центру (Ctrl + E); По правому краю (Ctrl + R); По ширине</b> или кнопками панели инструментов  <b>Форматирование</b> .
Выбрать цвет и тип линии для рамки, подобрать заливку	Выделите рамку (или установите курсор в текст, введенный в рамку) и выполните команду <b>Формат/</b>  ... В появившемся диалоговом окне установите цвет заливки, тип линии и ее цвет. Также можно воспользоваться кнопками панели <b>Рисование</b> :  – заливка;  – цвет линии;  – тип линии.
Активизировать панель <b>Автофигуры</b>	Выберите команду <b>Вставка/Рисунок/Автофигуры</b> или воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> 
Нарисовать объект	Активизируйте панель <b>Рисование</b> , выберите соответствующий инструмент (линия, овал, прямоугольник и т.д.) и «растяните» фигуру на слайде, протаскивая курсор.
Изменить цвет объекта	Выделите объект и выполните команду <b>Формат/</b>  ... или воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> :  – цвет линии.
Настроить тень объекта	Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> :  – <b>Стиль тени</b> .
Настроить объем объекта	Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> :  – <b>Объем</b> .
Повернуть объект на какой-либо угол	Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> <b>Действия/Повернуть/отразить/Свободное вращение</b> , а затем переместите мышью угол объекта в направлении вращения.
Сгруппировать объекты	Выделите все объекты, подлежащие группировке и выполните команду <b>Группировка/Группировать</b> контекстного меню выделенных объектов.
Художественная надпись	Воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> :  – <b>Добавить объект WordArt</b> .
Вставить звук	Выберите команду меню <b>Вставка/Фильмы и звук/Звук из коллекции картинок; Звук из файла</b> .
Настроить анимацию	В режиме слайдов щелкните объект, который хотите анимировать. В меню <b>Показ слайдов</b> выберите команду  <b>Настройка анимации...</b> или соответствующую команду контекстного меню выбранного объекта. Выберите нужные элементы панели <b>Настройка анимации</b> .
Установить масштаб рабочего слайда в среде PowerPoint	На панели <b>Стандартная</b> среды PowerPoint установить необходимый масштаб просмотра из раскрывающегося списка 
Способ представления документа (т.е. презентации)	Документ PowerPoint может отображаться в окне приложения тремя способами: в виде слайдов, в режиме структуры, в режиме сортировщика слайдов.

.ppt) в окне приложения PowerPoint	Для изменения способа представления достаточно выбрать соответствующую команду в меню <b>Вид</b> или щелкнуть по одной из трех кнопок в левой части горизонтальной полосы прокрутки:  – показ слайдов (с текущего слайда);  – обычный режим;  – режим сортировщика слайдов.
Провести демонстрацию	Выполните команду <b>Вид/Показ слайдов (F5)</b> или воспользуйтесь кнопкой  .
Перейти к следующему слайду в процессе демонстрации	Воспользуйтесь <b>щелчком</b> мыши, клавишами <b>Enter, Пробел; PageDown, PageUp</b> или клавиши навигации курсора (□□□): переход вперед/назад по галерее слайдов; <b>Home</b> – переход к самому первому слайду; <b>End</b> – переход к самому последнему слайду.
Провести демонстрацию, не запуская PowerPoint	Найдите свой файл, выделите и вызовите контекстное меню нажатием правой кнопки мыши. В контекстном меню выберите команду <b>Показать</b> .

Сохраняется презентация в файле с расширением .ppt.

При подготовке компьютерной презентации обучающийся должен:

- изучить материалы темы (вопроса), которой (которому) посвящена компьютерная презентация, выделяя главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы (вопроса);
- представить характеристику элементов в краткой форме;
- выбрать опорные сигналы для акцентирования главной информации и отобразить в структуре презентации;
- оформить презентацию и предоставить к установленному сроку.

#### **Методические указания по подготовке к кейс-задачам:**

Метод case-study или метод конкретных ситуаций (от английского case – случай, ситуация) – метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов).

Case – пример, взятый из реального бизнеса, представляет собой не просто правдивое описание событий, а единый информационный комплекс, позволяющий понять ситуацию.

Кейс-задача - проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Виды кейсов:

- Полные кейсы (в среднем 20–25 страниц) предназначены для командной работы в течение нескольких дней и обычно подразумевают командное выступление для презентации своего решения.
- Сжатые кейсы (3–5 страниц) предназначены для разбора непосредственно на занятии и подразумевают общую дискуссию.
- Мини-кейсы (1–2 страницы), как и сжатые кейсы, предназначены для разбора в аудитории и зачастую используются в качестве иллюстрации к теории, преподаваемой на занятии.

Во многих случаях мини-кейс может быть сформулирован кратко, в виде одного-двух абзацев, и снабжен вопросами, на которые требуется дать ответ в обсуждении.

Хороший кейс должен удовлетворять следующим требованиям:

- соответствовать четко поставленной цели создания;
- иметь соответствующий уровень трудности;
- иллюстрировать несколько аспектов современной жизни;
- не устаревать слишком быстро;
- быть актуальным на сегодняшний день;
- иллюстрировать типичные ситуации;
- развивать аналитическое мышление;
- провоцировать дискуссию;
- иметь несколько решений.

#### **Методические указания по подготовке к тестированию:**

Как и любая другая форма подготовки к контролю знаний, тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест.

- Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.

- Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов.
- Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.
- Если вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться.
- Лучше думать только о текущем задании. Как правило, задания в тестах не связаны друг с другом непосредственно, поэтому необходимо концентрироваться на данном вопросе и находить решения, подходящие именно к нему. Кроме того, выполнение этой рекомендации даст еще один психологический эффект – позволит забыть о неудаче в ответе на предыдущий вопрос, если таковая имела место.
- Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.
- Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно 1/3-1/4 запланированного времени). Тогда вероятность описок сводится к нулю и имеется время, чтобы набрать максимум баллов на легких заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить.
- Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что магистр забудет о главном: умении использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет надеяться на удачу. Если уверенности в правильности ответа нет, но интуитивно появляется предпочтение, то психологи рекомендуют доверять интуиции, которая считается проявлением глубинных знаний и опыта, находящихся на уровне подсознания.
- При подготовке к тесту или даже зачету не следует просто заучивать раздел учебника, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немалое способствует составление развернутого плана, таблиц, схем, внимательное изучение исторических карт. Большую помощь оказывают разнообразные опубликованные сборники тестов, Интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля. Именно такие навыки не только повышают эффективность подготовки, позволяют более успешно вести себя во время зачета, но и вообще способствуют развитию навыков мыслительной работы.

#### **Методические указания по подготовке к круглому столу:**

Круглый стол (дискуссия, полемика, диспут, дебаты) - оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

Круглый стол – это один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмене опытом и творческих инициатив. Идея круглых столов заключается во встрече единомышленников, стремящихся найти общее решение по конкретному вопросу в формате заданной тематики, а также возможности для всех желающих вступить в научную дискуссию по интересующим вопросам. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога. Обсуждение проблем, обмен мнениями, ценным опытом, налаживание тесных контактов, поиск дополнительных возможностей и дискуссия придает круглому столу особую динамичность и насыщенность.

Дискуссионные вопросы для проведения круглого стола должны удовлетворять следующим требованиям:

Содержательные критерии	Процедурные и ценностные критерии
1. Установление и идентификация проблем	1. Обеспечение откликов и реакция на заявления участников
2. Использование базовых знаний	2. Соответствие открыто и справедливо принятым правилам
3. Установление фактов и определений, отделение фактов от мнений (аргументированность)	3. Толерантность участников, отсутствие проявления враждебности и личных нападок
4. Логичность и использование причинно-следственных связей.	4. Приглашение других лиц для участия в обсуждении (представителей разных групп, позиций, социальных слоев)
5. Поддержка утверждений объяснением, причинами (иллюстрация мыслей)	5. Признание ценности общего взаимодействия и сотрудничества при решении конфликтов
6. Подведение итогов по пунктам согласия и разногласиям	6. Вовлечение максимального числа участников в обсуждение
7. Разнообразие использованных аргументов и позиций по обсуждаемому вопросу	7. Соблюдение временных рамок как в обсуждении в целом, так и в выступлениях участников в частности

### **Методические указания по подготовке к творческому заданию:**

Творческое задание (презентация) - частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой форме.

В качестве критериев могут быть выбраны:

- актуальность темы;
- соответствие содержания работы выбранной тематике;
- соответствие содержания и оформления работы установленным требованиям;
- обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи;
- новизна полученных данных;
- личный вклад магистра;
- возможности практического использования полученных данных.

#### *1. Общие положения*

Цель: конкретизировать знания и умения по изучаемой дисциплине, расширить кругозор магистров, изучить разделы курса, которые не рассматриваются в ходе аудиторных занятий.

Задачи:

- приобретение новых знаний;
- развитие умений систематизировать, обобщать и логично представлять изученный материал по исследуемым проблемам;
- совершенствование навыков работы по созданию презентаций PowerPoint.

#### *2. Правила выполнения творческого задания*

Работа представляется на диске в версии Office2010. Выполненная презентация после предварительной проверки обязательно защищается.

#### *3. Требования к оформлению творческого задания*

1. Диск с работой должен быть подписан (Ф.И.О., направление подготовки, группа).
2. На первом слайде (титальном) необходимо указать тему работы.
3. На втором слайде презентации – план содержания.
4. Последний слайд – сведения об авторе.

#### *4. Содержание творческого задания*

1. Творческое задание включает в себя 12-15 слайдов любого оформления.
2. Поместить на слайды 3-4 сканированных изображения.
3. Разместить согласно тексту картинку или диаграммы.
4. Использовать текстовые и звуковые эффекты, анимацию при переходах слайдов (по выбору).
5. Возможно наличие в работе видеофрагментов.

### **Методические указания по подготовке реферата:**

**Реферат** - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Цель написания реферата – привитие аспиранту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Требования к написанию:

- Объем реферата может достигать 10-15 стр.
- Время, отводимое на его подготовку – от 2 недель до месяца.
- Реферат печатается на стандартном листе бумаги формата А4. Левое поле - 30 мм, правое - 15 мм, верхнее и нижнее - 20 мм. Шрифт TimesNewRoman размером 14, межстрочный интервал 1,5.
- Каждый новый раздел начинается с новой страницы; это же правило относится к другим основным структурным частям работы (введению, заключению, списку литературы, приложениям и т.д.).
- Страницы реферата с рисунками и приложениями должны иметь сквозную нумерацию. Первой страницей является титульный лист, на котором номер страницы не проставляется. Номер листа проставляется арабскими цифрами в центре нижней части листа без точки.
- Название раздела выделяется жирным шрифтом и располагается симметрично строке без переноса слов. Точка в конце названия не ставится. Название не подчеркивается.
- Фразы, начинающиеся с новой строки, печатаются с абзачным отступом от начала строки (1,25 см).
- В работе можно использовать только общепринятые сокращения и условные обозначения.

Важным моментом при написании реферата является оформление ссылок на используемые источники. При их оформлении следует придерживаться следующих правил:

- текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания;
- каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник;
- научные термины, предложенные другими авторами, не заключаются в кавычки;
- при цитировании текста цитата приводится в кавычках, а после нее в квадратных скобках указывается ссылка на литературный источник по списку использованной литературы и номер страницы, на которой в этом источнике помещен цитируемый текст. Например: [15, с. 237-239].
- возможно оформление ссылок при цитировании текста в виде концевых сносок сквозной нумерацией.

*Критерии оценивания реферата:*

- полнота раскрытия темы;
- степень владения понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины;
- знание фактического материала, отсутствие фактических ошибок;
- умение логически выстроить материал ответа;
- умение аргументировать предложенные подходы и решения, сделанные выводы;
- степень самостоятельности, грамотности, оригинальности в представлении материала;
- выполнение требований к оформлению работы.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

- для проведения занятий лекционного типа: занятия лекционного типа не предусмотрены
- для проведения занятий семинарского типа: Компьютерный класс / мультимедийный лингафонный кабинет, оборудованный спутниковой системой, компьютеры, наушники, микрофоны, телевизор.
- для проведения промежуточной аттестации: учебная аудитория.

## **10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
  - присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
  - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
  - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
  - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
  - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
  - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
  - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
  - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;
  - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.