

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

Утверждаю  
Декан СПФ

\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева  
«20» мая 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Оптимизация бизнес-процессов в сервисе

Направление подготовки 43.04.01 Сервис

Направленность (профиль) программы: Управление процессами обслуживания

Квалификация выпускника: Магистр

Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки – 2024

Разработана  
Канд. эконом. наук, доцент кафедры СТ  
\_\_\_\_\_ С.Б. Рудич

Согласована  
зав. выпускающей кафедрой СТ  
\_\_\_\_\_ Т.В. Вергун

Рекомендована  
на заседании кафедры СТ  
от «15» мая 2024 г.  
протокол № 10  
Зав. кафедрой  
\_\_\_\_\_ Т.В. Вергун

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ  
от «20» мая 2024 г.  
протокол № 10  
Председатель УМК  
\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2024 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	7
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)	8
5.5. Самостоятельная работа	8
6. Образовательные технологии	8
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	8
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	9
8.1. Основная литература	9
8.2. Дополнительная литература	9
8.3. Программное обеспечение	9
8.4. Профессиональные базы данных	9
8.5. Информационные справочные системы	9
8.6. Интернет-ресурсы	9
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	10
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	15
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	15
Приложение к рабочей программе дисциплине	16
Дополнения и изменения к рабочей программе	-

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов в сервисе» являются:

Формирование у студентов знаний процессного управления компанией, навыков управления производственной, маркетинговой, инновационной, кадровой и финансовой сферами деятельности предприятия на основе методологии процессного управления.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Оптимизация бизнес-процессов в сервисе» относится к Блоку 1, Б.1.ДВ.2 Дисциплины (модули) Обязательная часть.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
Б.1.Б.11 Управление качеством услуг	Б.1.В.2 Прогнозирование и бизнес-планирование сервисной деятельности
Б.1.Б.7 Технологические инновации в сервисе	Б.1.Б.10 Формирование экономической стратегии предприятия сервиса

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
<b>ПК-3.</b> Способен управлять реализацией проектов, внедрять изменения на предприятиях сферы сервиса	<b>ПК-3.1.</b> Определяет направления работ по реализации процедур управления проектами на предприятиях сферы сервиса
	<b>ПК-3.2.</b> Осуществляет планирование ресурсов проектов предприятий сферы сервиса, контроль процесса реализации проекта
	<b>ПК-3.3.</b> Разрабатывает программы изменений на предприятиях сферы сервиса, преодолевает сопротивление их внедрению

## 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 академических часа.

### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		2
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>22,5</b>	<b>22,5</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	10	10
из них		
– лекции	10	10
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	10	10
из них		
– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	10	10
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации	2	2
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация	0,5	0,5
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>121,5</b>	<b>121,5</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат		
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.)	95	95
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
		2
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	4	4
из них		
– лекции	4	4
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	4	4
из них		
– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	4	4
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация	0,5	0,5
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>135,5</b>	<b>135,5</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат		
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.)	127	127
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)
<b>Раздел 1. Теория и практика управления организацией на основе процессного подхода. Основные подходы к управлению организацией. Понятие и классификация бизнес-процессов</b>	
1	Сущность бизнес-процессов, бизнес-процессы как объект управления
<b>Раздел 2. Анализ и описание бизнес-процессов. Особенности и правила выделения процессов в организации. Измерение и анализ показателей процесса</b>	
2	Анализ и описание бизнес-процессов
<b>Раздел 3. Оптимизация бизнес-процессов. Управление бизнес-процессами предприятия сервиса</b>	
3	Моделирование и оптимизация процесса сервиса
4	Управление эффективностью Процессов
5	Внедрение процессного управления на предприятиях сервиса

### 5.2. Структура дисциплины

#### Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов						
		Всего	ЛК	С	ПР	А	К	СР
<b>Раздел 1. Теория и практика управления организацией на основе процессного подхода. Основные подходы к управлению организацией. Понятие и классификация бизнес-процессов</b>								
1	Сущность бизнес-процессов, бизнес-процессы как объект управления	23	2		2			19

<b>Раздел 2. Анализ и описание бизнес-процессов. Особенности и правила выделения процессов в организации. Измерение и анализ показателей процесса</b>								
2	Анализ и описание бизнес-процессов	23	2		2			19
<b>Раздел 3. Оптимизация бизнес-процессов. Управление бизнес-процессами предприятия сервиса</b>								
3	Моделирование и оптимизация процесса сервиса	23	2		2			19
4	Управление эффективностью Процессов	23	2		2			19
5	Внедрение процессного управления на предприятиях сервиса	23	2		2			19
6	Групповые консультации	2					2	
7	Индивидуальная работа							
8	Промежуточная аттестация	27						26,5
	Общий объем	144	10		10		2	121,5

#### Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов						
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	...	СР
<b>Раздел 1. Теория и практика управления организацией на основе процессного подхода. Основные подходы к управлению организацией. Понятие и классификация бизнес-процессов</b>								
1	Сущность бизнес-процессов, бизнес-процессы как объект управления	30	2		2			26
<b>Раздел 2. Анализ и описание бизнес-процессов. Особенности и правила выделения процессов в организации. Измерение и анализ показателей процесса</b>								
2	Анализ и описание бизнес-процессов	30	2		2			26
<b>Раздел 3. Оптимизация бизнес-процессов. Управление бизнес-процессами предприятия сервиса</b>								
3	Моделирование и оптимизация процесса сервиса	25						25
4	Управление эффективностью Процессов	25						25
5	Внедрение процессного управления на предприятиях сервиса	25						25
6	Групповые консультации	2						
7	Индивидуальная работа							
8	Промежуточная аттестация	9					0,5	8,5
	Общий объем	144	4		4			135,5

#### 5.3. Занятия семинарского типа

#### Очная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
<b>Раздел 1. Теория и практика управления организацией на основе процессного подхода. Основные подходы к управлению организацией. Понятие и классификация бизнес-процессов</b>				
1	1	ПР	Сущность бизнес-процессов, бизнес-процессы как объект управления	2
<b>Раздел 2. Анализ и описание бизнес-процессов. Особенности и правила выделения процессов в организации. Измерение и анализ показателей процесса</b>				
1	2	ПР	Анализ и описание бизнес-процессов	2
<b>Раздел 3. Оптимизация бизнес-процессов. Управление бизнес-процессами предприятия сервиса</b>				
2	2	ПР	Моделирование и оптимизация процесса сервиса	2
3	4	ПР	Управление эффективностью Процессов	2
	5	ПР	Внедрение процессного управления на предприятиях сервиса	2

#### Заочная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
<b>Раздел 1. Теория и практика управления организацией на основе процессного подхода. Основные подходы к управлению организацией. Понятие и классификация бизнес-процессов</b>				

1	1	ПР	Сущность бизнес-процессов, бизнес-процессы как объект управления	2
<b>Раздел 2. Анализ и описание бизнес-процессов. Особенности и правила выделения процессов в организации. Измерение и анализ показателей процесса</b>				
2	2	ПР	Анализ и описание бизнес-процессов	2
<b>Раздел 3. Оптимизация бизнес-процессов. Управление бизнес-процессами предприятия сервиса</b>				
3	3	ПР	Моделирование и оптимизация процесса сервиса	-
4	4	ПР	Управление эффективностью Процессов	-
5	5	ПР	Внедрение процессного управления на предприятиях сервиса	-

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

#### **5.5. Самостоятельная работа**

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов	
		ОФО	ЗФО
<b>Раздел 1. Теория и практика управления организацией на основе процессного подхода. Основные подходы к управлению организацией. Понятие и классификация бизнес-процессов</b>			
1	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	19	26
<b>Раздел 2. Анализ и описание бизнес-процессов. Особенности и правила выделения процессов в организации. Измерение и анализ показателей процесса</b>			
2	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	19	26
<b>Раздел 3. Оптимизация бизнес-процессов. Управление бизнес-процессами предприятия сервиса</b>			
3	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	19	25
4	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	19	25
5	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	19	25

## **6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Лекционно-семинарско-зачетная система обучения

Технологии деятельностного и диалогового обучения (кейс-метод, деловые игры)

**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.

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

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
Раздел 2 Тема 2	ПР	Решение кейса	2	2
Раздел 3 Тема 4	ПР	Решение кейса	2	2

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

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

Методические указания по подготовке к устному опросу

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

### **Методические указания по подготовке к занятиям семинарского типа**

Занятия семинарского типа (ЗСТ) являются одним из основных звеньев процесса изучения дисциплины. Цель занятий заключается в уяснении и усвоении студентами важнейших правовых категорий и понятий, выработанных юриспруденцией и имеющих принципиальное методологическое и практическое значение для всего комплекса правовых наук.

В ходе ЗСТ студент закрепляет и углубляет знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной подготовки, приобретает навыки научного мышления, обработки общей и специальной информации о праве, умение последовательно, четко и аргументировано излагать свои мысли, отстаивать собственные позиции.

Планы ЗСТ, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине.

Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо просмотреть основные вопросы плана семинара. Начиная подготовку к ЗСТ, студентам необходимо, прежде всего, посмотреть конспекты лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы получить общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать конспекты семинарских занятий по рекомендованным источникам.

На ЗСТ каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта, тем более учебника. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание учебной и дополнительной литературы, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподаватель, в свою очередь, будет внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, в случае необходимости разрешить спорную ситуацию.

ЗСТ является важнейшей формой усвоения знаний.

Владение понятийным аппаратом – необходимое условие усвоения предмета. В усвоении их весьма эффективно проведение письменных и устных понятийных контрольных работ, терминологических диктантов, тестов. Кроме того, используются различные виды устного опроса: экспресс-опрос, опрос-инверсия.

*Экспресс-опрос* – это предложение раскрыть названные понятия. *Опрос-инверсия*, в отличие от задания пояснить значение термина, предложение поставить вопросы. Такой прием способствует не просто «узнаванию» термина, но и вводит его в активный словарь студента.

ЗСТ по предложению преподавателя могут быть проведены в виде свободной дискуссии по существу обсуждаемой темы, в форме выступлений с заранее подготовленными докладами (эссе) по рекомендуемым вопросам и их последующего обсуждения. В ходе занятий студенты могут выполнять письменные задания по вопросам темы, отвечать на контрольные тесты. Также практикуется проведение семинарских занятий в компьютерном классе в интерактивной форме (обучающие игры, тестирование).

Подготовка к ЗСТ проходит в несколько этапов: во-первых, необходимо внимательно изучить вопросы и литературу, рекомендованную для анализа; во-вторых, следует произвести поиск дополнительной информации из известных источников (это могут быть электронные ресурсы; домашние и вузовские библиотеки; кабинет кодификации и т.д.). В третьих, студент может готовиться к семинару как самостоятельно, так и при участии преподавателя, у которого можно проконсультироваться по вопросам семинарского занятия. В-четвертых, подготовка к семинару может быть как индивидуальной, так и коллективной (совместное обсуждение вопросов

семинара, решение казусов, задач). В-пятых, подготовку к семинару можно проводить (желательно) в письменном виде, составляя конспект литературы по теме или конспект ответа на вопросы семинара. В-шестых, при подготовке к семинару необходимо проводить репетиции, если это связано с деловыми играми, ролевыми играми. В-седьмых, при подготовке к практическому занятию студенту необходимо особое внимание обратить на состояние законодательства, которое очень динамично и может измениться накануне занятия. В-восьмых, студент должен обратить внимание на степень научной разработанности темы в смежных дисциплинах: философии, политологии, социологии, истории, культурологии и других.

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

Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с рейтинговой системой обучения. Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Для формирования заданий использована как закрытая, так и открытая форма. У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников.

Если какие-то вопросы вынесены преподавателем на самостоятельное изучение, следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Также при подготовке к тестированию следует просмотреть конспект практических занятий и выделить в практические задания, относящиеся к данному разделу. Если задания на какие-то темы не были разобраны на занятиях (или решения которых оказались не понятными), следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Полезно самостоятельно решить несколько типичных заданий по соответствующему разделу.

## **7.2. 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».

## **7.3. Типовые задания для текущего контроля успеваемости**

### **Перечень типовых заданий**

#### **Задание 1.**

##### **Объяснение:**

Что такое система управления организацией?

#### **Задание 2.**

##### **Подбор примеров:**

Приведите примеры факторов риска, которые могут провоцировать возникновение ситуаций, при которых снизится качество производимого продукта для процесса «Производство твердого сыра».

#### **Задание 3.**

##### **Практическое задание**

Позиционируя себя как бизнес-аналитика, составьте характеристику процесса «Выполнение курсовой работы» на основании данных, полученных в результате анкетирования. Дайте оценку полноты и достаточности



информации, полученной в ходе анкетирования, составьте перечень вопросов для уточнения деталей, необходимых для составления исчерпывающего описания процесса выполнения курсовой работы.

#### **Задание 4.**

##### **Ситуационное задание**

Анализ показал, что все бизнес-процессы компании выполняются работниками в соответствии с регламентами и должностными инструкциями, но срок прохождения одного документа между работниками слишком велик, количество журналов регистрации документов в четыре раза больше, чем необходимо. Какой метод совершенствования бизнес-процессов стоит применить? Почему? Обоснуйте ответ.

#### **Задание 5.**

##### **Разбор кейса**

Процесс «Заключение клиентского договора» состоит из следующих подпроцессов:

1. Инициирование процедуры заключения договора:
  - процедура заключения договора инициируется руководителем отдела продаж;
  - руководитель отдела продаж назначает менеджера отдела продаж, на которого возлагаются обязанности по подготовке проекта договора, по сопровождению договора и осуществлению его внутреннего согласования, по сбору и подготовке материалов, необходимых для заключения договора, по контролю за исполнением договора, по организации контактов с контрагентом по вопросам, связанным с заключением и исполнением договора.
2. Подготовка проекта договора (осуществляется назначенным менеджером отдела продаж):
  - выявление требований заказчика к форме и содержанию договора;
  - составление проекта договора;
  - передача проекта договора на согласование внутри компании.
3. Внутреннее согласование договора:
  - осуществляется на листе для согласования в форме проставления виз;
  - организацию внутреннего согласования осуществляет менеджер отдела продаж;
  - первым проект договора рассматривает правовой отдел.

На эту операцию отводится не более пяти дней. При выявлении опечаток или ошибок проект договора возвращается на исправление менеджеру отдела продаж. На внесение необходимых изменений в проект договора отводится не более двух дней. Если ошибки и опечатки не найдены, то сотрудник правового отдела передает проект на согласование согласующим должностным лицам.

Согласующие должностные лица должны провести экспертизу договора в течение двух дней (каждый). Если возникают замечания к проекту договора, то на листе согласования проставляются отметка «С замечаниями» и подпись согласующего лица, затем проект договора возвращается менеджеру отдела продаж на доработку. Замечания к проекту договора излагаются на листе замечаний, который находится в приложении к договору. При отсутствии замечаний согласующее должностное лицо должно проставить на листе согласования свою визу. После доработки проекта договора менеджер отдела продаж передает его снова в правовой отдел на согласование в виде подпроцессов:

1. Согласование договора с контрагентом:
  - обязанности по согласованию с контрагентом проекта договора и замечаний к нему возлагаются на менеджера отдела продаж;
  - менеджер отдела продаж направляет проект договора (с листом согласования и листом замечаний) контрагенту;
  - при невозможности достижения сторонами договора соглашения в отношении условий договора руководитель отдела продаж останавливает работу по согласованию договора.

Договор является не подписанным и не подлежит хранению. Процесс завершен после завершения согласования проекта договора с контрагентом он передается на подписание генеральному директору компании.

2. Подписание договора:
  - договор передается на подписание в течение двух дней с даты завершения согласования;
  - в компании договоры от имени организации вправе подписывать генеральный директор, лицо, исполняющее его обязанности, или иные лица, уполномоченные на подписание договоров доверенностью генерального директора;
  - после подписания договора менеджер отдела продаж передает договор в службу управления делами не позднее одного дня с даты его подписания;
  - служба управления делами регистрирует договор в журнале регистрации заключенных договоров и в системе электронного документооборота;
  - служба управления делами подписанный экземпляр договора направляет контрагенту;
  - менеджер отдела продаж осуществляет контроль за направлением контрагенту и возвратом подписанного договора;
  - менеджер отдела продаж в течение одного дня с даты поступления подписанного сторонами договора одну копию договора оставляет себе, другую отправляет главному бухгалтеру.

Исполнение договора:

- обязанности по осуществлению контроля за исполнением договора возлагаются на менеджера отдела продаж, который готовил и организовывал согласование и подписание договора;
- руководители подразделений, ответственных за исполнение договора, обязаны своевременно предоставлять главному бухгалтеру акты сдачи-приемки работ, счета-фактуры и иные документы, свидетельствующие об исполнении организацией своих обязанностей по договору. Копию данных документов они должны предоставлять менеджеру отдела продаж.

Хранение договора:

- обязанности по обеспечению учета и сохранности заключенных договоров возлагаются на службу управления делами.

Составьте табличное описание процесса «Внутреннее согласование договора».

Оценка	Критерии оценки кейс-заданий
Отлично	Кейс решен правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами курса
Хорошо	Кейс решен правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией.
Удовлетворительно	Кейс решен правильно, пояснение и обоснование сделанного заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических взаимосвязей, допускает ошибки при использовании научной терминологии.
неудовлетворительно	Кейс решен неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию.

#### Перечень типовых тестовых заданий

##### Студент расставляет слова в правильном порядке

Поставьте производственные процессы в верном порядке согласно восьмипроцессной модели производственного предприятия.

Расставьте в правильном порядке

- выработка согласованных условий деятельности
- воспроизводство трудовых ресурсов
- модификация продуктов
- воспроизводство средств производства
- продвижение и продажи продукции

##### Студент вводит ответ в виде числа

Прибыль от операционной деятельности компании до налогообложения составила 137,5 тыс. руб. Ставка НДС равна 20 %. Стоимость сырья и материалов составила 110 тыс. руб., в то время как балансовая стоимость актива компании равна 550 тыс. руб.

Определите окупаемость инвестиций компании. Ответ запишите в процентном или числовом формате.

Введите ответ в виде числа

##### Студент выбирает несколько правильных вариантов ответов

Укажите базовые критерии эффективности проведенной оптимизации бизнес-процессов:

Выберите один или несколько правильных ответов

- результативность
- стоимость
- время реализации
- качество выполнения
- фрагментация
- трудоемкость

ё)капиталоотдача

### Студент выбирает один правильный вариант ответа из нескольких

Как изображается стрелка в типологии IDEF3, отражающая связь между действиями как объектный поток?

Выберите один правильный ответ

- а)стрелкой вправо с двумя наконечниками
- б)стрелкой вправо с одним наконечником
- в)стрелкой влево с одним наконечником
- г)стрелкой вправо с пунктирной линией и одним наконечником

### Студент вводит ответ в виде текста

Совокупность взаимосвязанных элементов и частей, функционирование которых направлено на получение конкретного результата, – это \_\_\_\_\_.

Введите ответ в виде текста (регистр не учитывается)

### Студент соединяет ответы попарно

Соотнесите подходы к управлению организацией с их специфическими особенностями.

Соедините элементы попарно (неверно соединенную пару можно разбить, щелкнув на крестик)

- а)Функциональный
- б)Системный
- в)Процессный

один представитель организации управляет только однородными операциями

персонал организации рассматривается как ключевой элемент её формирования и определяющий её успешность

фактор производства

управление деятельностью компании организуется исходя из структуры производственных процедур, которые производятся для достижения компанией конкретных результатов

### Студент выбирает ответ из списка внутри вопроса

Для визуального описания бизнес-процессов и условий функционирования различного рода организаций и предприятий применяется специально разработанная для этого методология (ARIS | IDEF3 | BPMS | SADT) .

Выберите из выпадающего списка правильный ответ

Студент сопоставляет элементы с группами

Классифицируйте бизнес-процессы по категориям в соответствии с методологией APQC's Process Classification Framework.

Переместите (перетаскиванием) ответы в соответствующие группы ниже (используются все ответы)

- а) формирование организационной структуры
- б) анализ и оценка внешней среды
- в) определение стратегических инициатив
- г) проектирование продуктов и услуг
- д) организация научных исследований
- е) сопоставление продуктовой концепции с бизнес-стратегией
- ё) ценообразование
- ж) мониторинг реализации плана сбыта продукции
- з) мониторинг оплаты счетов клиентами
- и) выбор партнеров на рынке сбыта
- й) управление жалобами потребителей
- к) планирование складских запасов

Разработка стратегии

Разработка и управление продуктами и услугами

Маркетинг и продажи

### Интерактивные тесты платформы «Юрайт»

[ТЕСТ 1. Системный анализ деятельности организации](#)

[ТЕСТ 2. Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности](#)

[ТЕСТ 3. Принципы и методы анализа и оптимизации бизнес-процессов](#)

[ТЕСТ 4. Современные подходы к моделированию бизнес-процессов](#)

[ТЕСТ 5. Методология функционального моделирования SADT](#)

[ТЕСТ 6. Методология моделирования бизнес-процессов BPMN](#)

[ТЕСТ 7. Методология моделирования бизнес-процессов ARIS](#)

[ТЕСТ 8. Бизнес-процесс как объект исследования](#)

[ТЕСТ 9. Современная система взглядов на управление организацией](#)

## Критерии оценки тестов:

### Критерии и шкала оценки прохождения теста

Количество правильных ответов:

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% – «удовлетворительно»

71-85% – «хорошо»

86-100% – «отлично»

## 7.4 Типовые задания для промежуточной аттестации

### Примерный перечень контрольных вопросов к экзамену

1. Цели и задачи моделирования бизнес-процессов
2. Задачи моделирования бизнес-процессов
3. Математическая модель
4. Аналитическое моделирование бизнес-процессов
5. Имитационное моделирование
6. Задачи оптимизации бизнес-процессов
7. Требования, предъявляемые к моделям бизнес-процессов
8. Современные методы построения моделей бизнес-процессов
9. Методы определения экономической прибыли
10. Этапы развития средств моделирования
11. Программные средства моделирования бизнес-процессов
12. Моделирование в целях реинжиниринга бизнес-процессов
13. Построение модели деятельности организации
14. Основные бизнес-процессы
15. Обеспечивающие бизнес-процессы
16. Бизнес-процессы управления
17. Структура бизнес-процессов управления
18. Классификация бизнес-процессов управления
19. Бизнес-процессы развития
20. Определение размера и числа бизнес-процессов
21. Роль и значение ИТ в управлении
22. Информационные системы и их типы
23. Классификация ИС
24. Типы ИС
25. Технологии корпоративной информационной системы
26. Требования, предъявляемые к КИС
27. Этапы внедрения КИС
28. Программное обеспечение информационной технологии управления организацией
29. Программные продукты для автоматизации предприятий

### 1. Критерии и шкала оценки экзамена по дисциплине

Оценка	Критерии ответа
<b>Отлично</b>	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные; обучающийся свободно владеет научной терминологией; ответ структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов по вопросу билета; логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок; ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики; обучающийся демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
<b>Хорошо</b>	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если знания имеют достаточный содержательный уровень, однако отличаются слабой структурированностью; содержание билета раскрывается, но имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы; имеющиеся в ответе несущественные фактические ошибки, обучающийся способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; недостаточно логично изложен вопрос; обучающийся не может назвать авторов той или иной теории по вопросу билета; ответ прозвучал недостаточно уверенно;

	обучающийся не смог продемонстрировать способность к интеграции теоретических знаний и практики.
<b>Удовлетворительно</b>	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если содержание билета раскрыто слабо, знания имеют фрагментарный характер, отличаются поверхностностью и малой содержательностью, имеются неточности при ответе на основные вопросы билета; программный материал в основном излагается, но допущены фактические ошибки; обучающийся не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты; обучающийся не может привести пример для иллюстрации теоретического положения; отсутствует понимание излагаемого материала, материал слабо структурирован; у обучающегося отсутствуют представления о межпредметных связях.
<b>Неудовлетворительно</b>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если обнаружено незнание или непонимание предмета изучения дисциплины; содержание вопросов билета не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые обучающийся не может исправить самостоятельно; на большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена обучающийся затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Основная литература

1. Долганова, О. И. Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17914-9. — Текст : электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536465>

2. Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы : монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт ; под редакцией А. И. Громова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 367 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-03094-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536127>.

### 8.2 Дополнительная литература

1. Фролов, Ю. В. Стратегический менеджмент. Формирование стратегии и проектирование бизнес-процессов : учебное пособие для вузов / Ю. В. Фролов, Р. В. Серышев ; под редакцией Ю. В. Фролова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09015-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538640>.

2. Куприянов, Ю. В. Модели и методы диагностики состояния бизнес-систем : учебное пособие для вузов / Ю. В. Куприянов, Е. А. Кулунин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 128 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08500-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540489>

Библиотечно-информационный  
центр Северо-Кавказского  
социального института

### 8.3. Программное обеспечение

Microsoft Office – Офисное программное обеспечение (текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, почтовый клиент)

### 8.4. Профессиональные базы данных

Международная реферативная база журналов и статей Web of Science - <https://www.clarivate.ru/products/web-of-science/>

### 8.5. Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» – <http://www.consultant.ru/>

Поисковые системы

Поисковая система Google – <https://www.google.ru/>

Поисковая система Yandex – <https://www.yandex.ru>

Поисковая система Rambler – <http://www.rambler.ru>

### 8.6. Интернет-ресурсы

Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов - <http://school-collection.edu.ru/>

Электронная библиотека «Все учебники» - <http://www.vse-uchebniki.ru/>

Цифровой образовательный ресурс IPRsmart» - <http://www.iprbookshop.ru/>

Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru/>

Портал открытых данных – <https://data.gov.ru/>

Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>

## **8.7. Методические указания по освоению дисциплины**

### **Методические указания по ведению конспектов лекций**

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее. При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения устных опросов, самостоятельных и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации. Для экономии времени, перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке экзамену. Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты культурологической идеи были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

### **Методические указания по подготовке к устному опросу**

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

### **Методические указания по подготовке к занятиям семинарского типа**

Занятия семинарского типа (ЗСТ) являются одним из основных звеньев процесса изучения дисциплины. Цель занятий заключается в уяснении и усвоении студентами важнейших правовых категорий и понятий, выработанных юриспруденцией и имеющих принципиальное методологическое и практическое значение для всего комплекса правовых наук.

В ходе ЗСТ студент закрепляет и углубляет знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной подготовки, приобретает навыки научного мышления, обработки общей и специальной информации о праве, умение последовательно, четко и аргументировано излагать свои мысли, отстаивать собственные позиции.

Планы ЗСТ, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине.

Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо просмотреть основные вопросы плана семинара. Начиная подготовку к ЗСТ, студентам необходимо, прежде всего, посмотреть конспекты лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы получить общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать конспекты семинарских занятий по рекомендованным источникам.

На ЗСТ каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта, тем более учебника. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент

может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание учебной и дополнительной литературы, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподаватель, в свою очередь, будет внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, в случае необходимости разрешить спорную ситуацию.

ЗСТ является важнейшей формой усвоения знаний.

Владение понятийным аппаратом – необходимое условие усвоения предмета. В усвоении их весьма эффективно проведение письменных и устных понятийных контрольных работ, терминологических диктантов, тестов. Кроме того, используются различные виды устного опроса: экспресс-опрос, опрос-инверсия.

*Экспресс-опрос* – это предложение раскрыть названные понятия. *Опрос-инверсия*, в отличие от задания пояснить значение термина, предложение поставить вопросы. Такой прием способствует не просто «узнаванию» термина, но и вводит его в активный словарь студента.

ЗСТ по предложению преподавателя могут быть проведены в виде свободной дискуссии по существу обсуждаемой темы, в форме выступлений с заранее подготовленными докладами (эссе) по рекомендуемым вопросам и их последующего обсуждения. В ходе занятий студенты могут выполнять письменные задания по вопросам темы, отвечать на контрольные тесты. Также практикуется проведение семинарских занятий в компьютерном классе в интерактивной форме (обучающие игры, тестирование).

Подготовка к ЗСТ проходит в несколько этапов: во-первых, необходимо внимательно изучить вопросы и литературу, рекомендованную для анализа; во-вторых, следует произвести поиск дополнительной информации из известных источников (это могут быть электронные ресурсы; домашние и вузовские библиотеки; кабинет кодификации и т.д.). В третьих, студент может готовиться к семинару как самостоятельно, так и при участии преподавателя, у которого можно проконсультироваться по вопросам семинарского занятия. В-четвертых, подготовка к семинару может быть как индивидуальной, так и коллективной (совместное обсуждение вопросов семинара, решение казусов, задач). В-пятых, подготовку к семинару можно проводить (желательно) в письменном виде, составляя конспект литературы по теме или конспект ответа на вопросы семинара. В-шестых, при подготовке к семинару необходимо проводить репетиции, если это связано с деловыми играми, ролевыми играми. В-седьмых, при подготовке к практическому занятию студенту необходимо особое внимание обратить на состояние законодательства, которое очень динамично и может измениться накануне занятия. В-восьмых, студент должен обратить внимание на степень научной разработанности темы в смежных дисциплинах: философии, политологии, социологии, истории, культурологии и других.

#### **Методические указания по организации самостоятельной работы студента**

Для индивидуализации образовательного процесса самостоятельную работу (СР) можно разделить на базовую и дополнительную.

Базовая СР обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение лекционного материала, предусматривающие проработку конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса; выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях; изучение материала, вынесенного на самостоятельное изучение; подготовка к практическим занятиям; подготовка к контрольной работе или коллоквиуму; подготовка к зачету, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. К ней относятся: подготовка к экзамену; выполнение курсовой работы или проекта; исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научной публикации по заранее определенной преподавателем теме; анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов и др.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Основными формами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий); выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ (в часы, предусмотренные учебным планом); прохождение и оформление результатов практик (руководство и оценка уровня сформированности профессиональных умений и навыков); выполнение выпускной квалификационной работы (руководство, консультирование и защита выпускных квалификационных работ) и др.



Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются: формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); написание рефератов, эссе; подготовка к практическим занятиям (подготовка сообщений, докладов, заданий); составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.); углубленный анализ научно-методической литературы (подготовка рецензий, аннотаций на статью, пособие и др.); выполнение заданий по сбору материала во время практики; овладение студентами конкретных учебных модулей, вынесенных на самостоятельное изучение; подбор материала, который может быть использован для написания рефератов, курсовых и квалификационных работ; подготовка презентаций; составление глоссария, кроссворда по конкретной теме; подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, диспуты, деловые игры); анализ деловых ситуаций (мини-кейсов). Границы между этими видами работ относительны, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

#### **Методические указания по подготовке и проведению экзамена**

При подготовке к экзамену студенту необходимо:

- ознакомиться с предложенным списком вопросов;
- повторить теоретический материал дисциплины, используя материал лекций, практических занятий, учебников, учебных пособий;
- повторить основные понятия и термины;
- ответить на вопросы теста (если заданы).

В экзаменационном билете по дисциплине предлагается два задания в виде вопросов. Экзамен сдается в устной форме. Время на подготовку к экзамену 40 мин.

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

Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с рейтинговой системой обучения. Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Для формирования заданий использована как закрытая, так и открытая форма. У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников.

Если какие-то вопросы вынесены преподавателем на самостоятельное изучение, следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Также при подготовке к тестированию следует просмотреть конспект практических занятий и выделить в практические задания, относящиеся к данному разделу. Если задания на какие-то темы не были разобраны на занятиях (или решения которых оказались не понятными), следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Полезно самостоятельно решить несколько типичных заданий по соответствующему разделу.

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

Для изучения дисциплины требуется:

- для проведения занятий лекционного типа: мультимедийный проектор, экран и ноутбук (обеспечение презентаций лекций)
- для проведения занятий семинарского типа: мультимедийный проектор, экран и ноутбук (обеспечение презентаций разработок студентов)
- для проведения промежуточной аттестации: учебная аудитория, учебная мебель.

### **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.