

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

Утверждаю
Декан СПФ

_____ Т.В. Поштарева
«15» мая 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Услуги аутсорсинга для российского бизнеса

Направление подготовки 43.04.01 Сервис

Направленность (профиль) программы: Управление процессами обслуживания

Квалификация выпускника: Магистр

Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки – 2026

Разработана
Канд. филос. наук, доцент, зав. кафедры СТ
_____ Т.В. Вергун

Согласована
зав. кафедрой СТ
_____ Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры СТ
от «15» мая 2026 г.
протокол № 10
Зав. кафедрой
_____ Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
от «15» мая 2026 г.
протокол № 9
Председатель УМК
_____ Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2026 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 | 4 |
| 5.3. Занятия семинарского типа | 5 |
| 5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)..... | 5 |
| 5.5. Самостоятельная работа | 6 |
| 6. Образовательные технологии | 7 |
| 7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации .. | 6 |
| 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины..... | 6 |
| 8.1. Основная литература | 6 |
| 8.2. Дополнительная литература..... | 6 |
| 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 | 9 |
| 10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья..... | 9 |
| Приложение..... | 10 |

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины Услуги аутсорсинга для российского бизнеса является формирование у студентов компетенций в области бизнес-планирования на предприятиях сферы социокультурного сервиса. Формирование у обучающихся умений и навыков бизнес-планирования на предприятиях социокультурного сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Услуги аутсорсинга для российского бизнеса» относится к дисциплинам по выбору Блока 1 Дисциплины (модули).

| Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики) | Последующие дисциплины (курсы, модули, практики) |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| | Сервисная практика |
| | Организационно-управленческая практика |
| | Преддипломная практика |

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Формируемые компетенции (код компетенции, наименование) | | Планируемые результаты обучения |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства | ПК-2.1. Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов в сфере сервиса | Знает как определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка. |
| | | Умеет определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка. |
| | ПК-2.2. Умеет своевременно выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управлять деятельностью по их устранению | Владеет навыками определения целей и задач деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка. |
| | | Знает как определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка. |
| | | Умеет определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка. |
| | | Владеет навыками определения целей и задач деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка. |

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

| Вид учебной работы | Всего часов | | Триместр | |
|-----------------------------------|-------------|------------|-------------|------------|
| | очная | заочная | очная | заочная |
| Контактная работа (всего) | 22,4 | 8,4 | 22,4 | 8,4 |
| в том числе: | | | | |
| 1) занятия лекционного типа (ЛК) | 10 | 4 | 10 | 4 |
| из них | | | | |
| -лекции | 10 | 4 | 10 | 4 |
| 2) занятия семинарского типа (ПЗ) | 10 | 4 | 10 | 4 |
| из них | | | | |
| -семинары (С) | | | | |
| -практические занятия (ПР) | 10 | 4 | 10 | 4 |

| Вид учебной работы | Всего часов | | Триместр | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | очная | заочная | очная | заочная |
| | | | 2 | 3 |
| -лабораторные работы (ЛР) | | | | |
| 3) групповые консультации | 2 | | 2 | |
| 4) индивидуальная работа | | | | |
| 5) промежуточная аттестация | 0,4 | 0,4 | 0,4 | 0,4 |
| Самостоятельная работа (всего) (СР) | 85,6 | 99,6 | 85,6 | 99,6 |
| 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.) | 59 | 91 | 59 | 91 |
| Подготовка к аттестации | 26,6 | 8,6 | 26,6 | 8,6 |
| Общий объем, час | 108 | 108 | 108 | 108 |
| Форма промежуточной аттестации | экзамен | экзамен | экзамен | экзамен |

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

| № раздела (темы) | Наименование раздела (темы) | Содержание раздела (темы) |
|------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Возникновение и развитие аутсорсинга | <p>Исторические корни и понятие аутсорсинга Истоки и понятия аутсорсинга. Первый опыт аутсорсеров. Дилемма «производитель» или «покупатель». Тенденции, влияющие на стратегию введения аутсорсинга. Причины использования зарубежных источников поставок. Эволюция практического аутсорсинга. Аутсорсинг и кооперация. Аутсорсинг как технология бизнеса. Понятие бизнес-процесса. Формы взаимовыгодного сотрудничества. Аутсорсинг в производстве. Экономическая сущность аутсорсинга. Уровни вертикальной интеграции. Эффективность функционирования звеньев цепочки создания стоимости. Ключевые компетенции.</p> <p>Развитие мирового рынка услуг аутсорсинга Классификация видов услуг по их близости к основной деятельности организации и уровню ноу- хау. Развитие европейского рынка услуг аутсорсинга по странам и отраслям. Современный рынок офшорного программирования. Качественные изменения рынка услуг аутсорсинга. Основные тенденции развития рынка услуг.</p> <p>Аутсорсинг и современные концепции менеджмента. Аутсорсинг как новая концепция построения бизнеса. Конкретные тенденции в новых концепциях менеджмента. Формирование VBO-модели. Разработка и реализация аутсорсинг-проекта.</p> |
| 2 | Теоретические положения аутсорсинга | <p>Определения и терминология аутсорсинга Понятия: инсорсинг, реинсорсинг, совместный аутсорсинг, реструктуризационный аутсорсинг, трансформационный аутсорсинг.</p> <p>Формы и виды аутсорсинга. Формы организации совместной деятельности. Внутренний и внешний виды аутсорсинга. Факторы, влияющие на формы аутсорсинга. Разделение ответственности и рисков. Частичный (выборочный) и полный аутсорсинг. Понятие ауттаскинга. Аутсорсинг бизнес-процессов (BPO). Матрица «уровень-качество компетенций». Виды аутсорсинга.</p> <p>Сферы применения аутсорсинга. Место аутсорсинга в бизнес-системе. Аутсорсинг сферы вспомогательного производства. Аутсорсинг сферы основного производства. Аутсорсинг сферы управления. Аутсорсинг сферы услуг. Аутсорсинг человеческих ресурсов.</p> |
| 3 | Процесс аутсорсинга | <p>Структура и стратегическое обоснование процесса аутсорсинга. Основные этапы аутсорсинг-проекта. Содержание основных этапов аутсорсинг-проекта. Анализ фактического состояния и стратегическое позиционирование. Принципы</p> |

| | | |
|---|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>стратегического позиционирования. Схема модели принятия стратегического решения о необходимости аутсорсинга. Критерии принятия решения в зависимости от целей. Структуризация функций и бизнес-процессов. Оценка бизнес-процессов. «За» и «против» аутсорсинга или принятие решения «производить или покупать?» Факторы, влияющие на решение «производить, а не покупать». Причины для решения «покупать, а не производить». «Степень свободы» при обращении к аутсорсингу. Преимущества аутсорсинга. Причины обращения к аутсорсингу. Риски и возможности при аутсорсинге. Факторы, препятствующие успеху аутсорсинг-проекта.</p> <p>Экономическое обоснование аутсорсинга Оценка и сопоставление затрат. Анализ добавленной стоимости.</p> <p>Выбор поставщика услуг аутсорсинга Анализ рынка услуг аутсорсинга. Целесообразность заключения контракта об аутсорсинге. Критерии выбора поставщика услуг. Факторы, определяющие выбор поставщика услуг IT-аутсорсинга. Основные факторы риска – причины неуспеха аутсорсинг-проектов.</p> |
| 4 | Соглашение об аутсорсинге и управление его реализацией | <p>Сущность, общие положения и стандартное содержание соглашения (контракта) об аутсорсинге. Контракт об аутсорсинге как инструмент управления рисками. Меморандум о понимании. Срок действия контракта. Общие положения и стандартное содержание контракта. Управление контрактом. Основные принципы обеспечения успеха аутсорсингового контракта.</p> <p>Гарантии безопасности, защита информации и коммерческих интересов сторон. Причины досрочного расторжения соглашения об аутсорсинге. Доступ к конфиденциальной информации. Решение проблемы качества в управлении процессом аутсорсинга. Порядок управления процессами аутсорсинга.</p> |
| 5 | Аутсорсинг информационных технологий (IT-аутсорсинг) | <p>Влияние IT-аутсорсинга на развитие бизнеса Рынок IT-аутсорсинга. Основные группы услуг, предоставляемых IT-аутсорсерами. Определение границ обслуживания. Направления деятельности компаний, передающихся на аутсорсинг. Развитие отдельных видов услуг IT- аутсорсинга. Оффшорный IT-аутсорсинг. Факторы, определяющие использование оффшорного IT- аутсорсинга. Аутсорсинг корпоративных информационных систем. Системы управления ресурсами предприятия (системы ERP). Системы управления отношениями с заказчиками (системы CRM). Системы управления цепями поставок (системы SCM). Системы управления закупками (e- Procurement). Системы электронной коммерции (e-Commerce). Аутсорсинг хранения данных.</p> <p>Аутсорсинг операторских услуг. Аутсорсинг услуг доступа к приложениям (ASP-провайдеры).</p> |
| 6 | Аутсорсинг в логистике | <p>Типы логистических провайдеров и эволюция логистического аутсорсинга. Концепция логистического аутсорсинга. Понятие термина «логистический провайдер третьего уровня». Типы логистических провайдеров. Эволюция логистического подхода к управлению цепями поставок; этапы развития</p> <p>Услуги логистических провайдеров. Структура мирового рынка логистических провайдеров. Логистические услуги, предоставляемые 3PL-провайдерами. Преимущества логистических услуг. Эффективность логистического аутсорсинга.</p> |
| 7 | Аутсорсинг в практике российского бизнеса: решения и перспективы | <p>Основные тенденции формирования российского рынка услуг аутсорсинга. Основные тенденции развития российских предприятий как основа для формирования рынка услуг аутсорсинга. Российский рынок IT- аутсорсинга. Развитие оффшорного программирования в России. Реструктуризация российских предприятий и развитие производственного аутсорсинга. Практика аутсорсинга российских производителей.</p> |
| 8 | Аутстаффинг | <p>Истоки и понятия аутстаффинга. Появление технологий «заемного труда» или «лизинга персонала». Дилемма «заниматься аутстаффингом или нет?». Преимущества аутстаффинга для клиента. Основные аргументы противников аутстаффинга. Проблемы клиента при аутстаффинге. Проблемы рекрутинговых агентов при аутстаффинге. Развитие аутстаффинга в СССР и России.</p> |

5.2. Структура дисциплины

Очная форма обучения

| № раздела (темы) | Наименование раздела (темы) | Количество часов | | | | | |
|------------------|--------------------------------------|------------------|----|---|----|----|----|
| | | Всего | ЛК | С | ПР | ЛР | СР |
| 1 | Возникновение и развитие аутсорсинга | 10 | 2 | | | | 8 |

| | | | | | | | |
|---|------------------------------------------------------------------|------------|-----------|--|-----------|--|-----------|
| 2 | Теоретические положения аутсорсинга | 10 | 2 | | | | 8 |
| 3 | Процесс аутсорсинга | 10 | 2 | | | | 8 |
| 4 | Соглашение об аутсорсинге и управление его реализацией | 10 | 2 | | 2 | | 6 |
| 5 | Аутсорсинг информационных технологий (ИТ-аутсорсинг) | 10 | 2 | | 2 | | 6 |
| 6 | Аутсорсинг в логистике | 10 | | | 2 | | 8 |
| 7 | Аутсорсинг в практике российского бизнеса: решения и перспективы | 10 | | | 2 | | 8 |
| 8 | Аутстаффинг | 9 | | | 2 | | 7 |
| | Консультация | 2 | | | | | |
| | Аттестация | 27 | | | | | |
| | Общая трудоемкость | 108 | 10 | | 10 | | 59 |

Заочная форма обучения

| № раз-дела (темы) | Наименование раздела (темы) | Количество часов | | | | | |
|-------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|----------|---|----------|----|-----------|
| | | Всего | ЛК | С | ПР | ЛР | СР |
| 1 | Возникновение и развитие аутсорсинга | 12 | 2 | | | | 10 |
| 2 | Теоретические положения аутсорсинга | 12 | | | | | 12 |
| 3 | Процесс аутсорсинга | 12 | 2 | | | | 10 |
| 4 | Соглашение об аутсорсинге и управление его реализацией | 12 | | | | | 12 |
| 5 | Аутсорсинг информационных технологий (ИТ-аутсорсинг) | 12 | | | | | 12 |
| 6 | Аутсорсинг в логистике | 12 | | | | | 12 |
| 7 | Аутсорсинг в практике российского бизнеса: решения и перспективы | 14 | | | 2 | | 12 |
| 8 | Аутстаффинг | 13 | | | 2 | | 11 |
| | Аттестация | 9 | | | | | |
| | Общая трудоемкость | 108 | 4 | | 4 | | 91 |

5.3. Занятия семинарского типа

| № п/п | № раздела (темы) | Вид занятия | Наименование | Количество часов | |
|-------|------------------|-------------|------------------------------------------------------------------|------------------|-----|
| | | | | ОФО | ЗФО |
| 1 | 1 | ПР | Возникновение и развитие аутсорсинга | – | – |
| 2 | 2 | ПР | Теоретические положения аутсорсинга | – | – |
| 3 | 3 | ПР | Процесс аутсорсинга | – | – |
| 4 | 4 | ПР | Соглашение об аутсорсинге и управление его реализацией | 2 | – |
| 5 | 5 | ПР | Аутсорсинг информационных технологий (ИТ-аутсорсинг) | 2 | – |
| 6 | 6 | ПР | Аутсорсинг в логистике | 2 | – |
| 7 | 7 | ПР | Аутсорсинг в практике российского бизнеса: решения и перспективы | 2 | 2 |
| 8 | 8 | ПР | Аутстаффинг | 2 | 2 |

5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)- не предусмотрено

5.5. Самостоятельная работа

| № раздела (темы) | Виды самостоятельной работы | Количество часов | |
|------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|-----|
| | | ОФО | ЗФО |
| 1 | Возникновение и развитие аутсорсинга | 8 | 10 |
| 2 | Теоретические положения аутсорсинга | 8 | 12 |
| 3 | Процесс аутсорсинга | 8 | 10 |
| 4 | Соглашение об аутсорсинге и управление его реализацией | 6 | 12 |
| 5 | Аутсорсинг информационных технологий (ИТ-аутсорсинг) | 6 | 12 |
| 6 | Аутсорсинг в логистике | 8 | 12 |
| 7 | Аутсорсинг в практике российского бизнеса: решения и перспективы | 8 | 12 |
| 8 | Аутстаффинг | 7 | 11 |

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии:

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

Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

| № раздела (темы) | Вид занятия (Л, ПЗ, С, ЛР) | Используемые интерактивные образовательные технологии | Количество часов | |
|------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------|------------------|-----|
| | | | ОФО | ЗФО |
| 1,3 | Л | Презентация | 4 | 4 |
| 6 | ПЗ | Мозговой штурм | 2 | - |
| 7,8 | ПЗ | Кейс-стади | 4 | 4 |

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

2.МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

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

Процедура оценивания происходит с использованием метода оценивания практических заданий, уровня подготовки студента при ответе на вопросы при устном опросе.

Все виды текущего контроля осуществляются на занятиях семинарского типа.

Методическое описание подготовки и проведения устного опроса.

Устные опросы проводятся преподавателем во время аудиторных занятий (лекционных или практических).

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Перечень вопросов для проведения устных опросов, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методика решения и защиты практических заданий.

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с практическими заданиями. Время решения практического задания указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Практические задания на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание практических заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

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

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. 3.3.

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

3.1. Типовые задания для текущего контроля успеваемости

Перечень типовых тестовых заданий

1. С какого времени началось применение метода кооперации узкоспециализированных производств в автомобилестроении?

Выберите один правильный ответ

- А) с 1900—1910-х годов
- Б) с 1960—1970-х годов
- В) с 1920—1930-х годов
- Г) с 1940—1950-х годов

2. Распределите по группам тенденции, влияющие на стратегию введения аутсорсинга:

Соотнесите элемент, соответствующий категории, выбрав вариант из списка

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1. Совместное с ключевыми поставщиками поддержание конкурентоспособности в вопросах качества, стоимости, доставки, времени и т.д. | А. Глобализация Б. Информационные технологии |
| 2. Интеграция стратегии обеспечения/обслуживания клиента. | |
| 3. Модификация структуры/каналов снабженческой базы | |
| 4. Глобальная стратегическая цепь | |
| 5. Связь с важными поставщиками с помощью электронных средств связи | |

Напишите сочетание цифр и букв _____

3. Каким понятием обозначается передача компанией определенных бизнес-процессов или производственных функций на обслуживание другой компании, специализирующейся в соответствующей области?

Напишите ответ _____

4. Каким понятием обозначается совокупность взаимосвязанных функций и видов производственной деятельности, направленных на получение конкретного результата?

Напишите ответ _____

5. Суть какого аутсорсинга заключается в найме неосновных (не принимающих решения) исполнителей через специализированные компании?

Выберите один правильный ответ

- А) компьютерного аутсорсинга
- Б) аутсорсинга отдельных производственных процессов
- В) аутсорсинга трудовых ресурсов

6. Распределите по группам качественные характеристики различных видов аутсорсинга:

Соотнесите элемент, соответствующий категории, выбрав вариант из списка

| | |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 1. Рыночные факторы ценообразования | А. Внешний аутсорсинг Б. Внутренний аутсорсинг |
| 2. Сохранение присутствия на рынке | |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 3. Децентрализация управления | В. Аутсорсинг бизнес-процессов |
| 4. Высокая гибкость в выборе партнера-аутсорсера и условий соглашения | |
| 5. Сохранение финансового контроля возможности диверсификации | |
| 6. Декапитализация | |

7. Как называется передача аутсорсеру конкретных функций или частей бизнес-процессов компании, когда ряд взаимосвязанных функций выполняются компанией самостоятельно?

Выберите один правильный ответ

- А) критичный аутсорсинг
- Б) параллельный аутсорсинг
- В) коллективный аутсорсинг
- Г) частичный аутсорсинг

8. Как называется аутсорсинг, суть которого состоит в передаче аутсорсеру отдельных функций целиком, с возложением на него также полной ответственности за их выполнение?

Выберите один правильный ответ

- А) полный аутсорсинг
- Б) частичный аутсорсинг
- В) параллельный аутсорсинг
- Г) коллективный аутсорсинг

9. Соотнесите причины отказа от аутсорсинга с характерными для них примерами:

| | |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. снижение оперативности | А. существенное увеличение сроков изготовления «на стороне», неприемлемое для обеспечения процесса производства |
| 2. отсутствие надежных поставщиков | Б. формирование собственного «транспортного цеха» в отсутствие качественных услуг на открытом рынке |
| 3. увеличение затрат | В. себестоимость изготовления «у себя» ниже, чем цена предложения на рынке |
| 4. потенциальная монополия со стороны возможного поставщика | Г. препятствия по приобретению заготовок на других предприятиях, например большие габариты, что связано с высокими транспортными расходами |

10. К методам диагностики, используемым при аутсорсинге, относятся:

Выберите все правильные ответы (один или несколько)

- А) коучинг
- Б) анкетирование
- В) интервью
- Г) лекция
- Д) практика

11. Благодаря какому критерию для выбора поставщика аутсорсинга сопоставляется уровень цен данного поставщика и других поставщиков?

Выберите один правильный ответ

- А) критерию жесткости или либерализма в контракте
- Б) критерию внутренней квалификации и контроля
- В) критерию экономии средств
- Г) критерию кадровой политики

12. Благодаря какому критерию для выбора поставщика аутсорсинга выявляется желание поставщика заключить с заказчиком жесткий контракт или либеральный, то есть оставить возможность для внесения поправок в контракт?

Выберите один правильный ответ

- А) критерию кадровой политики
- Б) критерию внутренней квалификации и контроля
- В) критерию жесткости или либерализма в контракте
- Г) критерию экономии средств

13. Расположите в правильной последовательности этапы реализации программы аутсорсинга профессионального развития персонала:

Расставьте в правильном порядке

1. Системная диагностика «до»

2. Разработка проекта развития персонала
3. Реализация проекта
4. Системная диагностика «после» и ассимиляция результатов

14. Соотнесите критерии выбора поставщика с проводимой им оценкой:

| | |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. гибкость | А. насколько быстро и безболезненно для клиентов поставщик меняет методы работы в зависимости от изменений нужд и потребностей заказчика |
| 2. профессиональный потенциал | Б. наличие и уровень навыков, не используемых в настоящее время, но, возможно, необходимых в будущем |
| 3. надежность | В. удовлетворяет ли поставщик потребности всех имеющихся у него клиентов |
| 4. уровень возможностей | Г. опыт, количество имеющихся клиентов |

15. Благодаря какому критерию для выбора поставщика аутсорсинга оценивается желание поставщика помогать заказчику в поддержании данной квалификации его сотрудников в целях поддержания бизнеса на должном уровне, а также для его расширения?

Выберите один правильный ответ

- А) критерию внутренней квалификации и контроля
- Б) критерию кадровой политики
- В) критерию жесткости или либерализма в контракте
- Г) критерию экономии средств

16. Расположите в правильной последовательности основные этапы аутплейсмента:

Расставьте в правильном порядке

1. Увольняемые работники, участвующие в программе аутплейсмента
2. Всесторонняя оценка кандидата, его возможностей и желаний с учетом требований рынка труда
3. Подготовка и написание резюме, формирование навыков успешной презентации
4. Активное продвижение кандидата
5. Психологическая поддержка кандидата
6. Трудоустройство

17. Расположите в правильной последовательности этапы внедрения и реализации внутреннего аутплейсмента?

Расставьте в правильном порядке

1. Принятие решения о проведении аутплейсмента, создание рабочей группы по разработке проекта внутреннего аутплейсмента
2. Принятие решения о создании центра трудоустройства увольняемых сотрудников, презентация проекта топ-менеджменту
3. Разработка кадровой службой для проведения «цивилизованного» увольнения и функционирования центра соответствующих документов
4. Информационная поддержка проекта «мягкого» высвобождения сотрудников, проведение ознакомительных семинаров для участников, возможная доработка проекта внутреннего аутплейсмента с учетом замечаний
5. Подведение итогов через определенный период времени

18. Каким понятием обозначается поиск и подбор персонала ключевых и редких как по специальности, так и по уровню профессионализма специалистов.

Напишите ответ _____

19. Распределите по группам признаки аутсорсинга и аутстаффинга:

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 1. Концентрация на основной деятельности, сокращение расходов, обеспечение качества процесса, высвобождение ресурсов | А. Аутсорсинг Б. Аутстаффинг |
| 2. Квалификационные требования к персоналу внешней организации | |
| 3. Использование персонала внешней организации вместо собственного персонала | |
| 4. Качество предоставления услуги как комплексная характеристика | |
| 5. Приобретение услуг внешней организации вместо использования внутренних ресурсов | |
| 6. Концентрация на основной деятельности, сокращение собственного персонала, обеспечение контроля, высвобождение ресурсов | |

20. Соотнесите преимущества аутстаффинга с их содержательными характеристиками:

| | |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. улучшение кадрового состава основного персонала | А. появляется возможность отбирать из сотрудников агентства наилучших специалистов для перевода в основной состав, сосредоточивать усилия на развитии своего персонала |
| 2. улучшение финансовых и экономических показателей | Б. клиент-заказчик может отнести часть операционных затрат на себестоимость, происходит рост производительности труда вследствие вывода части персонала за штат |
| 3. улучшение имиджа компании | В. сокращаются риски возникновения судебных тяжб с персоналом, уменьшается число случаев получения травм на работе, так как часть работников является сотрудниками другой компании |

21. Распределите по группам признаки моделей аутстаффинга – аутстаффинга как отдельного продукта и аутстаффинга как продукта в рамках всех проектов предприятия:

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. продукт развивается силами только аутстаффингового направления | А. аутстаффинг как отдельный продукт Б. аутстаффинг как продукт в рамках всех проектов предприятия |
| 2. существует выделенный отдел продаж, осуществляющий реализацию всех услуг предприятия | |
| 3. имеется специалист (или специалисты) по выполнению заказ | |
| 4. имеется отдельный специалист, ведущий поиск заказов, или несколько таких специалистов | |
| 5. имеются предприятия, на которых деятельность ведется по разным направлениям | |
| 6. прописанные виды различных продуктов, совмещающие в себе несколько услуг, предоставляемых предприятием | |

Ключ

| № задания | Ответ | № задания | Ответ | № задания | Ответ |
|-----------|------------------------|-----------|----------------|-----------|------------------------|
| 1 | В | 8 | А | 15 | А |
| 2 | 1А, 2А, 3А, 4Б, 5Б | 9 | 1А, 2Б, 3В, 4Г | 16 | 1,2,3,4,5,6 |
| 3 | Аутсорсинг | 10 | Б, В | 17 | 1,2,3,4,5 |
| 4 | Бизнес-процесс | 11 | Г | 18 | Хедхантинг |
| 5 | В | 12 | В | 19 | 1А, 2Б, 3Б, 4А, 5А, 6Б |
| 6 | 1А, 2Б, 3В, 4А, 5Б, 6В | 13 | 1,2,3,4 | 20 | 1А, |
| 7 | Г | 14 | А | 21 | 1А, 2Б, 3А, 4А, 5Б, 6Б |

Критерии и шкала оценки тестовых заданий

Количество правильных ответов:

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% – «удовлетворительно»

71-85% – «хорошо»

86-100% – «отлично»

Типовые практические задания

1. Задание:

Вы работаете на сервисном предприятии, которое занимается обслуживанием компьютеров и оргтехники в офисах компаний. Клиент обратился к вам с просьбой оказать услуги аутсорсинга информационной поддержки на его предприятии. Вам нужно разработать план аутсорсинга информационной поддержки и предложить клиенту оптимальное решение.

Примерное решение (план ответа):

1. Анализ потребностей клиента – провести встречу с руководством компании для определения требований к информационной поддержке, узнать их текущие проблемы и потребности.

2. Разработка предложения – на основе анализа потребностей составить план аутсорсинга информационной поддержки, включающий в себя перечень услуг, сроки и стоимость.

3. Проведение демонстрации – представить клиенту разработанный план, объяснить преимущества аутсорсинга информационной поддержки, ответить на возможные вопросы.

4. Заключение договора – после одобрения клиентом предложения заключить договор на предоставление услуг аутсорсинга информационной поддержки.

5. Реализация плана – начать выполнение услуг по аутсорсингу информационной поддержки в соответствии с заключенным договором, обеспечивая качественное обслуживание и поддержку клиента.

6. Мониторинг и улучшение – регулярно отслеживать качество предоставляемых услуг, собирать обратную связь от клиента, вносить необходимые коррективы для повышения эффективности аутсорсинга информационной поддержки.

2. Задание:

Владелец салона красоты решил передать на аутсорсинг услугу по уборке и обслуживанию салона. Сейчас он самостоятельно нанимает уборщиц и обслуживающий персонал, что приводит к высоким затратам на заработную плату и увеличивает административную нагрузку.

Примерное решение (план ответа):

1. Изучение рынка аутсорсинговых компаний – необходимо провести исследование и выбрать надежного поставщика услуг аутсорсинга, специализирующегося на уборке салонов красоты.

2. Согласование условий и подписание договора – после выбора компании провести переговоры по цене, объему работ, графику обслуживания и другим важным параметрам. Заключить договор на оказание услуг.

3. Организация контроля и обратная связь – установить систему контроля качества предоставляемых услуг, регулярно проводить обратную связь с аутсорсинговой компанией для улучшения сервиса.

4. Освобождение времени для бизнеса – благодаря аутсорсингу уборки и обслуживания персонал салона будет сосредоточен на основной деятельности, что позволит улучшить качество обслуживания клиентов и сэкономить ресурсы.

5. Регулярный мониторинг затрат и эффективности – анализировать затраты на аутсорсинговые услуги, сравнивать их с затратами на содержание собственного персонала и оценивать эффективность принятого решения.

3. Задание:

Ресторан «Хлеб да соль» регулярно сталкивается с проблемой недостатка персонала на высокие нагрузки в праздничные дни. Необходимо разработать план аутсорсинга, чтобы быстро привлечь иностранных сотрудников для работы на временной основе в период праздников.

Примерное решение (план ответа):

1. Поиск подрядчиков. Найти агентства аутсорсинга, специализирующиеся на трудоустройстве иностранцев для работы в сфере обслуживания. Провести анализ и выбрать наиболее надежных и опытных партнеров.

2. Согласование условий работы. Установить контакт с выбранными агентствами и обсудить условия трудоустройства иностранных сотрудников. Договориться о сроках, оплате, условиях проживания и транспортировки.

3. Подготовка рабочих мест. Обеспечить готовность рабочих мест для новых сотрудников, предоставив необходимое оборудование, инструктаж по правилам работы и обслуживания клиентов.

4. Проведение обучения. Организовать краткосрочное обучение для иностранных сотрудников по правилам и стандартам работы на ресторане «Хлеб да соль», а также культурным особенностям обслуживания в данной отрасли.

5. Контроль и поддержка. Обеспечить надлежащий контроль и поддержку новых сотрудников на протяжении работы в ресторане. Регулярно проводить мониторинг и обратную связь для улучшения качества обслуживания.

Таким образом, план аутсорсинга позволит ресторану «Хлеб да соль» быстро и эффективно решить проблему недостатка персонала в период праздников, обеспечивая качественное обслуживание клиентов и сохранение репутации заведения.

4. Задание:

Оформить договор аутсорсинга.

Примерное решение (план ответа):

Оформление договора аутсорсинга требует внимательного подхода и учета всех важных аспектов. Основные этапы по оформлению договора аутсорсинга.

Обучающийся предоставляет проект договора, в котором учтены следующие позиции:

1. Определение услуг – четко определены какие услуги будут предоставляться по договору аутсорсинга.

2. Условия работы – указан срок действия договора, условия оплаты, порядок предоставления услуг, права и обязанности сторон.

3. Конфиденциальность – включены положения о конфиденциальности информации.

4. Ответственность сторон – определена ответственность сторон за неисполнение условий договора.

5. Разрешение споров – указан механизм разрешения споров между сторонами.

6. Интеллектуальная собственность – указаны права на интеллектуальную собственность, создаваемую в рамках договора.

7. Прочие условия – включены любые другие важные условия, касающиеся сотрудничества.

8. Подписание – обязательно указаны данные сторон, договор подписан и скреплен печатью.

5. Задание:

Представьте, что Вы являетесь менеджером в отеле. Ваше предприятие столкнулось с проблемой недостатка квалифицированных сотрудников на ресепшен. Варианты решения этой проблемы: аутсорсинг, аутплейсмент и аутстаффинг.

Задачи:

1. Опишите каждый из вариантов (аутсорсинг, аутплейсмент, аутстаффинг) и их отличия друг от друга.
2. Обоснуйте, какой вариант (аутсорсинг, аутплейсмент, аутстаффинг) лучше всего подходит для решения проблемы с отсутствием персонала на ресепшене.
3. Предложите конкретный план действий по выбору и реализации выбранного варианта.

Примерное решение (план ответа):

1. Аутсорсинг – это передача выполнения определенных функций или задач внешнему подрядчику. Аутплейсмент – это передача управления подразделением или проектом внешнему подрядчику, который самостоятельно формирует свою команду. Аутстаффинг – это аренда персонала у аутстаффинговой компании для выполнения задач на предприятии.

2. Для решения проблемы с отсутствием персонала на ресепшен лучше всего подойдет аутстаффинг. Поскольку аутстаффинг позволит арендовать квалифицированный персонал на определенный срок для выполнения конкретных задач на предприятии, при этом сохраняя контроль над выполнением работы.

3. План действий:

- Провести анализ потребностей в персонале на ресепшене.
- Найти и выбрать надежную аутстаффинговую компанию.
- Определить необходимое количество и квалификацию сотрудников для аренды.
- Заключить договор с аутстаффинговой компанией и арендовать персонал на установленный период времени.
- Обеспечить необходимое обучение и инструктаж арендованного персонала.
- Организовать контроль и координацию работы арендованного персонала.
- Оценить эффективность применения аутстаффинга и внести коррективы при необходимости.

6. Задание:

На предприятии общественного питания необходимо оптимизировать процесс аутплейсмента (англ. «outplacement»). Аутплейсмент – это процедура, при которой сотрудники, сокращаемые по различным причинам, получают возможность продолжить свою карьеру за пределами компании, чтобы уменьшить негативные последствия для коллектива и сохранить хорошие отношения с увольняемыми сотрудниками.

Примерное решение (план ответа):

1. Провести анализ потребностей и навыков увольняемых сотрудников для определения области их дальнейшего трудоустройства.
2. Составить персонализированные планы развития для каждого увольняемого сотрудника, включающие профессиональную переквалификацию или обучение новым навыкам.
3. Сотрудничать с HR-агентствами, карьерными консультантами и образовательными учреждениями для обеспечения поддержки увольняемым сотрудникам.
4. Организовать семинары, тренинги и встречи для увольняемых сотрудников с участием успешных выпускников и предпринимателей для мотивации и поддержки.
5. Предоставить поддержку и консультации по разработке резюме, подготовке к собеседованиям и совершенствованию навыков поиска работы.
6. Поддерживать связь с увольняемыми сотрудниками после завершения процесса аутплейсмента, чтобы оценить результаты и предоставить дополнительную поддержку при необходимости.

Это план действий поможет эффективно провести процесс аутплейсмента на предприятии общественного питания и обеспечить увольняемым сотрудникам поддержку в переходе на новую должность.

Критерии и шкала оценки решения практического задания

| Оценка | Критерии |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Отлично | <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. |
| Хорошо | <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. |
| Удовлетворительно | 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. |
| Неудовлетворительно | 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. |

3.2. Типовые задания для промежуточной аттестации

Типовые вопросы для устного опроса

1. Аутсорсинг: понятие, история развития, виды аутсорсинга.
2. Принципы отказа от аутсорсинга.
3. Принципы применения аутсорсинга.
4. Аутсорсинг функций управления организацией.
5. Способы получения информации об аутсорсинговой фирме.
6. Договор аутсорсинга: значение, реквизиты.
7. Организация работы с персоналом по внедрению аутсорсинга.
8. Аутсорсинг предприятий - производителей.
9. Аутсорсинг в сфере услуг.
10. Инсорсинг.
11. Контроль исполнения договора об аутсорсинге.
12. Принятие оптимальных решений об аутсорсинге.
13. Логистический аутсорсинг: понятие, характеристика.
14. Исследование рынка логистических провайдеров.
15. Эффективность логистического аутсорсинга.
16. Аутсорсинг в сфере финансов и бухгалтерского учета.
17. Аутсорсинг информационных технологий (ИТ-аутсорсинг).
18. Правовой аутсорсинг.
19. Аутсорсинг человеческих ресурсов.
20. Аутсорсинг в системе маркетинга.

Типовые практические задания

1. Ситуационная задача:

Крупное сервисное предприятие в течение нескольких лет использовало аутсорсинг для обеспечения ИТ-поддержки и обслуживания клиентов. Однако в последнее время стали возникать серьезные проблемы с качеством обслуживания, задержками в решении проблем и утечками конфиденциальной информации.

Примерное решение (план ответа):

1. Провести анализ причин проблем с аутсорсингом, выявить основные причины неудач и учесть их при разработке новой стратегии.
2. Пересмотреть стратегию и принять решение о прекращении аутсорсинга важных функций, которые могут повлиять на качество обслуживания.
3. Внедрить внутренние процессы и профессиональные команды для обеспечения ИТ-поддержки и обслуживания клиентов.
4. Обеспечить обучение и развитие собственных специалистов для повышения квалификации и улучшения сервиса.
5. Установить жесткие правила и процедуры по обеспечению безопасности информации и контролю за доступом к конфиденциальным данным.

В результате отказа от аутсорсинга и перехода к внутреннему обслуживанию компания сможет обеспечить более высокое качество обслуживания, увеличить безопасность информации и снизить риски возможных проблем, связанных с работой сторонних поставщиков.

2. Ситуационная задача:

На сервисном предприятии по обслуживанию офисной техники возникла проблема с недостатком специалистов по ремонту принтеров. В результате, клиенты начали жаловаться на длительные сроки ожидания ремонта и некачественное обслуживание. Руководство предприятия осознало, что им не хватает технических специалистов для удовлетворения спроса.

Примерное решение (план ответа):

Чтобы решить проблему с недостатком специалистов и улучшить качество обслуживания, предприятию следует обратить внимание на принципы применения аутсорсинга. Аутсорсинг – это передача части бизнес-процессов или функций третьим сторонам, специализирующимся в нужной области.

В данном случае, предприятию стоит рассмотреть возможность заключения договора с внешней компанией, специализирующейся на ремонте принтеров. Это позволит обеспечить более оперативное обслуживание клиентов, так как специалисты по ремонту будут доступны по запросу. Кроме того, такой подход позволит сократить издержки на содержание постоянного штата технических специалистов и оборудования.

Заключение соглашения с внешней компанией по аутсорсингу ремонта принтеров позволит предприятию сосредоточиться на своих основных задачах, улучшить качество обслуживания клиентов и повысить конкурентоспособность на рынке.

3. Ситуационная задача:

Небольшое предприятие решает воспользоваться услугами аутсорсинговой фирмы для работы над проектом по разработке и внедрению нового программного обеспечения. Руководитель компании хочет узнать больше информации об аутсорсинговой фирме, чтобы принять обоснованное решение о сотрудничестве.

Примерное решение (план ответа):

Для получения информации об аутсорсинговой фирме предприятие может воспользоваться следующими способами:

1. Исследование в сети. Руководитель компании может провести исследование официального веб-сайта аутсорсинговой фирмы, изучить отзывы клиентов на специализированных платформах, а также изучить рейтинги и рекомендации отраслевых экспертов.

2. Связь с клиентами. Предприятие может связаться с клиентами, которые уже сотрудничают с аутсорсинговой фирмой, и узнать их мнение о качестве услуг, сроках выполнения проектов и уровне профессионализма специалистов.

3. Поиск информации о репутации. Руководитель компании может обратиться к профессиональным сообществам, отраслевым ассоциациям и форумам для получения информации о репутации аутсорсинговой фирмы.

4. Личная встреча и обсуждение. Для более детального ознакомления с аутсорсинговой фирмой и ее специалистами, предприятие может организовать личную встречу и обсудить детали сотрудничества.

Анализ полученной информации позволит руководителю компании принять обоснованное решение о сотрудничестве с аутсорсинговой фирмой и успешно реализовать проект по разработке программного обеспечения.

4. Ситуационная задача:

На сервисном предприятии возникла нехватка квалифицированных специалистов, чтобы обеспечить все операционные потребности компании. Руководство приняло решение обратиться к аутсорсингу и найти внешних подрядчиков для выполнения определенных задач.

Примерное решение (план ответа):

1. Анализ потребностей. Провести анализ операционных потребностей компании и выделить конкретные задачи, которые можно передать на аутсорсинг.

2. Подбор партнёров. Изучить рынок аутсорсинговых услуг и выбрать надежных и квалифицированных партнёров для сотрудничества.

3. Согласование условий. Обсудить и согласовать условия сотрудничества с выбранными партнёрами, включая стоимость, сроки выполнения задач и качество предоставляемых услуг.

4. Обучение и интеграция. Обеспечить полноценное обучение и интеграцию внешних специалистов с внутренними процессами компании для эффективного выполнения задач.

5. Контроль и оценка. Установить мониторинг и контроль выполнения задач внешними партнёрами, а также оценить качество и результаты их работы.

6. Постоянное совершенствование. Проводить регулярные обзоры сотрудничества с аутсорсинговыми партнёрами, идентифицировать проблемы и улучшать процессы для повышения эффективности и качества предоставляемых услуг.

Таким образом, внедрение аутсорсинга на сервисном предприятии позволит компании оптимизировать затраты, обеспечить доступ к профессиональным специалистам и улучшить операционные процессы.

5. Ситуационная задача:

На сервисном предприятии руководство приняло решение о внедрении аутсорсинга в систему маркетинга для улучшения эффективности и снижения затрат. Однако сотрудники компании опасаются потери контроля над процессами и качеством услуг. Как организовать аутсорсинг в системе маркетинга, чтобы гарантировать сохранение контроля и обеспечить высокое качество услуг?

Примерное решение (план ответа):

1. Выбор надежного аутсорсингового партнера – провести тщательный отбор потенциальных поставщиков услуг, изучить их репутацию, опыт работы и рейтинги.

2. Составление четких требований и договора – разработать детальное техническое задание, описывающее требования к услугам маркетинга, и заключить прозрачный договор, в котором определены обязательства сторон и процедуры контроля качества.

3. Управление процессами – назначить ответственного менеджера, который будет контролировать выполнение аутсорсингового контракта, регулярно общаться с поставщиком услуг и следить за соблюдением сроков и качества работ.

4. Установление механизмов обратной связи – создать систему обратной связи с аутсорсинговым партнером для оперативного решения возникающих проблем и коррекции процессов.

5. Проведение аудитов и мониторинга – регулярно проводить внутренние и внешние аудиты, оценивать процессы аутсорсинга и контролировать их соответствие установленным стандартам и целям компании.

Эффективное внедрение аутсорсинга в систему маркетинга с соблюдением вышеперечисленных шагов позволит компании сохранить контроль над процессами и обеспечить высокое качество маркетинговых услуг.

Критерии и шкала оценки экзамена по дисциплине

| Оценка | Критерии ответа |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Отлично | 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. |
| Хорошо | 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. |
| Удовлетворительно | 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. |
| Неудовлетворительно | 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. Одегов, Ю. Г. Аутсорсинг и аутстаффинг в управлении персоналом : учебник и практикум для вузов / Ю. Г. Одегов, Ю. В. Долженкова, С. В. Малинин. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 261 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19878-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/557274>

2. Кириченко, Д. А. Экономика фирмы (продвинутый уровень) : учебник / Д. А. Кириченко, Н. Е. Симионова. — 2-е изд. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 212 с. — ISBN 978-5-4497-4855-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/154924.html>

8.2. Дополнительная литература

1. Евсева, С. А. Инновационное развитие организаций: теория и методология : монография / С. А. Евсева, М. М. Герасимова, А. П. Чижов. — Красноярск : Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнева, 2021. — 152 с. — ISBN 978-5-86433-866-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116639.html>

2. Евсева, С. А. Инновационное развитие организаций: теория и методология : монография / С. А. Евсева, М. М. Герасимова, А. П. Чижов. — Красноярск : Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнева, 2021. — 152 с. — ISBN 978-5-86433-866-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116639.html>

3. Кузнецова, Г. В. Международная торговля товарами и услугами: учебник и практикум для вузов / Г. В. Кузнецова, Г. В. Подбиралина. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 792 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18673-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567512>



8.3. Программное обеспечение

MicrosoftWord, MicrosoftExcell, браузер для просмотра интернет-ресурсов

8.4. Профессиональные базы данных

База данных «Корпоративный менеджмент. Библиотека управления» – www.cfin.ru

База данных «Стратегическое управление и планирование» – <http://www.stplan.ru>

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-ychebniki.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/>

Национальная Электронная Библиотека (НЭБ)- <https://rusneb.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 практическим занятиям

Подготовка к практическим занятиям включает 2 этапа: 1й – организационный; 2й - закрепление и углубление теоретических знаний. На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает: - уяснение задания на самостоятельную работу; - подбор рекомендованной литературы; - составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и

повышает организованность в работе. Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения. В начале занятия студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные положения публичного выступления. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для различного рода ораторской деятельности. Записи имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора. Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе. Важно развивать у студентов умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал. Большое значение имеет совершенствование навыков конспектирования у студентов. Преподаватель может рекомендовать студентам следующие основные формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы. Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах. План – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект. Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов: План-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении. Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника. Свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом. Тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу). Ввиду трудоемкости подготовки к семинару преподавателю следует предложить студентам алгоритм действий, рекомендовать еще раз внимательно прочитать записи лекций и уже готовый конспект по теме семинара, тщательно продумать свое устное выступление. На семинаре 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. 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 художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т. д. Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподавателю необходимо внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, если нужно, выступить в роли рефери. При этом обратить внимание на то, что еще не было сказано, или поддержать и развить интересную мысль, высказанную выступающим студентом. В заключение преподаватель, как руководитель семинара, подводит итоги семинара. Он может (выборочно) проверить конспекты студентов и, если потребуются, внести в них исправления и дополнения.

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.

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 к экзамену

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;
 - просмотреть алгоритм решения практических заданий.
- Экзамен сдается в устной форме.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации дисциплины требуется следующее материально-техническое обеспечение:

- для проведения занятий лекционного типа - аудитория, оснащенная учебной мебелью, доской (при отсутствии учебной доски - экран и проектор);
- для проведения занятий семинарского типа - аудитория, оснащенная учебной мебелью, доской (при отсутствии учебной доски - экран и проектор);
- для проведения промежуточной аттестации - аудитория, оснащенная учебной мебелью.

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, прочесть 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.