



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы сервиса
Протокол № 1 от «16» 09. 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.Б.15 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы *бакалавриата*

по направлению подготовки: *15.03.02 Технологические машины и оборудование*
направленность (профиль): *Бытовые машины и приборы*

Квалификация: *бакалавр*

Год начала подготовки: *2020*

Разработчик (и):

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы сервиса</i>	<i>к.э.н., доцент Феоктистова В.М.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы сервиса</i>	<i>к. т. н., доцент Максимов А.В.</i>



1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Информационное обеспечение профессиональной деятельности» является частью первого блока программы бакалавриата 15.03.02 «Технологические машины и оборудование» профиль «Бытовые машины и приборы» и относится к базовой части программы.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

ОПК-1 – способность к приобретению с большой степенью самостоятельности новых знаний с использованием современных образовательных и информационных технологий;

ОПК-2 – владение достаточными для профессиональной деятельности навыками работы с персональным компьютером;

ОПК-3 – знание основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации, умением использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии с использованием традиционных носителей информации, распределенных баз знаний, а также информации в глобальных компьютерных сетях;

ОПК-4 – понимание сущности и значения информации в развитии современного общества, способностью получать и обрабатывать информацию из различных источников, готовностью интерпретировать, структурировать и оформлять информацию в доступном для других виде;

ОПК-5 – способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 часов. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе во 2 семестре, на 2 курсе в 3 и 4 семестрах. Программой дисциплины предусмотрены проведение учебных занятий следующих видов: лекции (в форме мультимедийных лекций), практические занятия (в форме практической работы (демонстрация навыков владения информационной технологией), ситуационной задачи, защиты проекта, деловой игры):

2-ой семестр – занятия лекционного типа (мультимедийная лекция) (2 часа), практические занятия (6 часов), самостоятельная работа студента (96 часов), консультации (2 часа), промежуточная аттестация в форме зачета (2 часа);

3-ий семестр – занятия лекционного типа (мультимедийная лекция) (2 часа), практические занятия (6 часов), самостоятельная работа студента (96 часов), консультации (2 часа), промежуточная аттестация в форме зачета (2 часа);

4-ый семестр – занятия лекционного типа (мультимедийная лекция) (4 часа), практические занятия (6 часов), самостоятельная работа студента (130 часов), консультации (2 часа), промежуточная аттестация в форме экзамена (2 часа).

Содержание дисциплины:

2-ой семестр – технология работы в MS Excel; информационное обеспечение проектной деятельности в сфере сервиса технологических машин и оборудования (работа с MS Project)

3-ий семестр – деловая переписка и работа с большими документами в MS Word; бизнес-процессы на предприятиях сферы сервиса; справочно-правовая система Консультант Плюс; системы управления взаимоотношениями с клиентом и работа с Ramus Education

4-ый семестр – интеллектуальные карты; работа с технологической платформой 1С:Предприятие 8.2, создание баз данных средствами Access, интернет-технологии.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, предусматривающий контроль посещаемости, контроль результатов



выполнения заданий для самостоятельной работы студентов (контрольные точки), в том числе контроль в форме демонстрации навыков работы с программными средствами, контроль в форме оценки участия в решении ситуационных задач, контроль в форме защиты проекта; промежуточная аттестация в форме тестирования и решения практических задач с применением изучаемых информационных технологий (зачеты (2,3семестр), экзамен в 4 семестре).

Формирование компетенций ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4 и ОПК-5 обеспечиваемое дисциплиной Информационное обеспечение профессиональной деятельности, происходит также в дисциплинах: Б1. Б16 Компьютерное моделирование и проектирование (компетенция ОПК-2), Б1.Б12 Инновации в профессиональной деятельности (компетенция ОПК-1), Б1.Б13 Стандартизация и управление качеством (компетенция ОПК-5)

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1	ОПК-1	Способность к приобретению с большой степенью самостоятельности новых знаний с использованием современных образовательных и информационных технологий
2	ОПК-2	Владение достаточными для профессиональной деятельности навыками работы с персональным компьютером
3	ОПК-3	Знание основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации, умением использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии с использованием традиционных носителей информации, распределенных баз знаний, а также информации в глобальных компьютерных сетях
4	ОПК-4	Понимание сущности и значения информации в развитии современного общества, способностью получать и обрабатывать информацию из различных источников, готовностью интерпретировать, структурировать и оформлять информацию в доступном для других виде
5	ОПК-5	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Информационное обеспечение профессиональной деятельности» является частью первого блока программы бакалавриата 15.03.02 «Технологические машины и оборудование» профиль «Бытовые машины и приборы» и относится к базовой части программы.

Последующие дисциплины, опирающиеся на дисциплину «Информационное обеспечение профессиональной деятельности» это:



1. Инновации в профессиональной деятельности;
2. Бизнес-планирование.
3. Компьютерное моделирование и проектирование

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 зачетных единиц/ 360 акад. часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры		
			2	3	4
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	38	12	12	14
	в том числе:	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	8	2	2	4
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	18	6	6	6
	Семинары				
	Лабораторные работы				
	Практические занятия	18	6	6	6
1.3	Консультации	6	2	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)	6	2 зач.	2 зач.	2 экз.
2	Самостоятельная работа обучающихся	322	96	96	130
3	Общая трудоемкость час	360	108	108	144
	з.е.	10	3	3	4



5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Для заочной формы обучения:

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения															
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, академических часов	Форма проведения СРО				
		Занятия лекционного типа, академических часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, академических часов	Форма проведения						
Системы управления взаимоотношениями с клиентом (CRM) в сфере сервиса технологических машин и оборудования	Л: Понятие CRM ПЗ: Основы работы в Ramus Education	0,5	Мультимедийная лекция	0,5	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)												Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) Подготовка к текущим контролям 1-4 и защите проекта
	Ведение клиентской базы в Ramus Education													6			
	Воронка продаж, сводные отчеты													3			



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
		Контактная работа обучающихся с преподавателем												
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения			
	Ведение клиента и аналитическая работа в Ramus Education			0,5	Контрольная точка! Демонстрация навыков владения информационной технологией									
Технология работы с MS Excel	Математические операторы												4	
	Абсолютные и относительные ссылки												4	
	Автоматизация расчета з/п. Списки автозаполнения												10	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения		
	Связывание текста, вычисление разницы дат, логические операторы в MS Excel			0,5	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)							14	
	Математические, текстовые и логические функции в Microsoft Excel.			0,5	Контрольная точка 2 Демонстрация навыков владения информационной технологией.								
	Создание диаграмм											4	
	Обработка массивов											4	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения	СРО, акад. часов	
	Л: Решение задач операционного анализа ПЗ: Решение задач операционного анализа	0,5	Мультимедийная лекция	0,5	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)							10	Форма проведения СРО
	Решение задач операционного анализа средствами MS Excel			0,5	Контрольная точка 3 Демонстрация навыков владения информационной технологией.								



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
Информационное обеспечение проектной деятельности в сфере сервиса технологических машин и оборудования	Л: Введение в управление проектами. ПЗ: Microsoft Project: моделирование структуры проекта.	1	Мультимедийная лекция	0,5	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)							7	
	Диаграмма Ганта			0,5								9	
	Создание назначений, бюджетирование проекта			0,5								9	
	Автовыравнивание и отслеживание хода реализации проекта											6	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения		
	Индивидуальный или групповой проект в MS Project в сфере сервиса технологических машин и оборудования			1,5	Контрольная точка 4 Защита проекта							6	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения	СРО, акад. часов
		<p><i>Контрольная точка 1</i> – Демонстрация навыков владения информационной технологией. Ведение клиента и аналитическая работа в Ramus Education.</p> <p><i>Контрольная точка 2</i> – Демонстрация навыков владения информационной технологией. Математические, текстовые и логические функции в Microsoft Excel.</p> <p><i>Контрольная точка 3</i> – Демонстрация навыков владения информационной технологией. Решение задачи операционного анализа средствами Microsoft Excel.</p> <p><i>Контрольная точка 4</i> – Индивидуальный или групповой проект в MS Project в сфере сервиса технологических машин и оборудования. Защита проекта</p>										
		Консультация							2			
Промежуточная аттестация – зачет – 2 часа												



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения		
3 семестр													
Деловая переписка и работа с большими документами в MS Word	Л.: Деловое письмо ПЗ: Основные инструменты MS Word	1	Мультимедийная лекция	0,5	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)							5	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) Подготовка к текущим контролям 1-4 и защите проекта
	Инструменты разработчика											10	
	Письма-претензии, письма-отказы, письма-оправдания			0,5	Деловая игра							5	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										Форма проведения СРО				
		Контактная работа обучающихся с преподавателем														
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения		СРО, акад. часов			
	Деловое письмо			0,5	Контрольная точка 1 Деловая игра											
	Работа с надписями и иллюстрациями															2
	Работа с таблицами и диаграммами															2
	Работа с большими документами.															6
	Формирование документа в MS Word.			0,5	Контрольная точка 2 Демонстрация навыков владения											



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
		Контактная работа обучающихся с преподавателем												
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения			
					информационной технологией.									
СПС «Консультант Плюс»	Кодексы, поиск, карточка поиска			0,5	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)									5
	Правовой навигатор													5
	Работа с папками, закладками, документами на контр.													6



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения		
	Решение правовых вопросов с помощью «Консультант Плюс»			0,5	Контрольная точка 3 Демонстрация навыков владения информационной технологией.							5	
Бизнес-процессы на предприятиях сервиса технологических маши и оборудования в Ramus Educational	Л: Понятие и виды бизнес-процессов.	1	Мультимедийная лекция										



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения		
	Моделирование БП в нотации IDEF0. Контекстная диаграмма			1	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)							10	Форма проведения СРО
	Моделирование БП в нотации IDEF0. Декомпозиция			1								15	
	Самостоятельное моделирование БП											20	
	Индивидуальный или групповой проект «Моделирование бизнес-процессов предприятий сервиса»			1	Контрольная точка 4 Защита проекта								



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения													
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения				
	технологических машин и оборудования»														
		<p><i>Контрольная точка 1 – Деловая игра – деловое письмо.</i></p> <p><i>Контрольная точка 2 – Демонстрация навыков владения информационной технологией. Формирование документа в MS Word.</i></p> <p><i>Контрольная точка 3 – Демонстрация навыков владения информационной технологией. Решение правовых вопросов с помощью «Консультант Плюс».</i></p> <p><i>Контрольная точка 4 – Индивидуальный или групповой проект «Моделирование бизнес-процессов предприятий сервиса технологических машин и оборудования».</i></p> <p>Защита проекта</p>													
		Консультация										2			



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения		
Промежуточная аттестация – зачет – 2 часа													
4 семестр													
Интеллектуальные карты	Л: Интеллектуальные карты: понятие, сферы применения ПЗ: Основы построения интеллектуальных карт	2	Мультимедийная лекция									10	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой)
	Построение интеллектуальных карт для сервисных организаций											10	Подготовка к текущим контролям 1-



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения		
	Создание интеллектуальной карты			1	Контрольная точка 1 Ситуационная задача							10	4 и защите проекта
Работа с технологической платформой 1 С: Предприятие	Работа с типовой конфигурацией 1С:Предприятие 8.2: подключение базы, настройка справочников			0,5	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)							4	
	Работа с типовой конфигурацией 1С:Предприятие 8.2 : ввод хозяйственных операций			0,5								6	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения		
	Работа с типовой конфигурацией 1С:Предприятие 8.2 : операции по кассе, расчетному счету, расчеты с персоналом											16	
	Демонстрация навыков работы с системой 1С:Предприятие 8.2			1	Контрольная точка 2 Демонстрация навыков владения информационной технологией.							20	
СУБД ACCES	Microsoft Access: Проектирование структуры БД											8	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения		
	Microsoft Access: формирование запросов											8	
	Microsoft Access: формирование отчетов											8	
	Основные инструменты Microsoft Access			1	Контрольная точка 3 Демонстрация навыков владения информационной технологией.							8	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения		
Интернет технологии в сфере сервиса технологических машин и оборудования	Л: Сетевая экономика ПЗ: Язык HTML Создание Web-страниц. Таблицы, рисунки и гиперссылки	2	Мультимедийная лекция									11	Форма проведения СРО
	Технология работы в конструкторе сайтов			1	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)							11	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения													
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения				
	Индивидуальный или групповой проект «Разработка сайта предприятия сервиса ТМиО»			1	Контрольная точка 4 Защита проекта										
	<p><i>Контрольная точка 1</i> – Ситуационная задача. Создание интеллектуальной карты.</p> <p><i>Контрольная точка 2</i> – Демонстрация навыков работы с системой 1С: Предприятие 8.2</p> <p><i>Контрольная точка 3</i> – Демонстрация навыков владения информационной технологией. Основные инструменты Microsoft Access</p> <p><i>Контрольная точка 4</i> – Индивидуальный или групповой проект «Разработка сайта предприятия сервиса ТМиО». Защита проекта</p>														
													2		

Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа



6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
2 семестр		
1	Системы управления взаимоотношениями с клиентом в сфере сервиса технологических машин и оборудования (CRM), 9 часов	<ol style="list-style-type: none">1. Всегда ваш клиент: Как добиться лояльности, решая проблемы клиентов за один шаг: Учебное пособие / Диксон М., Томан Н., Делиси Р. - М.: Альпина Пабли., 2016. Режим доступа http://znanium.com/bookread2.php?book=9125852. Информационные технологии в коммерции: Учебное пособие / Л.П. Гаврилов. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013 Режим доступа http://znanium.com/bookread2.php?book=371445
2	Технология работы с MS Excel, 50 часов	<ol style="list-style-type: none">1. Информационные технологии управления: учебник / Б.В. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=5452682. Гвоздева В.А. Базовые и прикладные информационные технологии: Учебник М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 384 с. http://znanium.com/bookread2.php?book=428860
3	Информационное обеспечение проектной деятельности в сфере сервиса технологических машин и оборудования, 37 часов	<ol style="list-style-type: none">1. Информационные технологии управления проектами: Учебное пособие / Н.М. Светлов, Г.Н. Светлова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Инфра-М, 2015 Режим доступа http://znanium.com/bookread2.php?book=4291032. Управление проектами средствами Microsoft Project/ Скорород С.В. – М.: Интуит НОУ, 2016 Режим доступа https://www.book.ru/book/918273
3 семестр		
1	Деловая переписка и работа с большими документами в MS Word, 30 час	<ol style="list-style-type: none">1. Практикум по Microsoft office: учебно-методическое пособие / Л.В. Кравченко – 2е изд., перераб. и доп. М.: ФОРУМ: Инфра-М, 2015. Режим доступа http://znanium.com/bookread2.php?book=478844
2	СПС «Консультант Плюс», 21 час	<ol style="list-style-type: none">1. Информационные технологии и системы: Учеб. пособие / Е.Л. Федотова. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2015. Режим доступа http://znanium.com/bookread2.php?book=4847512. Гвоздева В.А. Базовые и прикладные информационные технологии: Учебник М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 384 с. http://znanium.com/bookread2.php?book=428860
3	Бизнес-процессы на предприятиях сервиса технологических машин и	<ol style="list-style-type: none">1. Бизнес-процессы: регламентация и управление: учебник / В.Г. Елиферов, В.В.



	оборудования, 45 часов	Репин – М.: ИНФРА-М, 2018 Режим доступа http://znanium.com/bookread2.php?book=942762 2. Информационные технологии управления: учебник / Б.В. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017 Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=545268
4 семестр		
7	Интеллектуальные карты, 30 час	1. Информационные технологии и системы: Учеб. пособие / Е.Л. Федотова. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2015. Режим доступа http://znanium.com/bookread2.php?book=484751 2. Ментальные карты для бизнеса/ Рязанцев А. серия Бизнес-книга – М.: Омега-Л, 2017
8	Работа с технологической платформой 1С: Предприятие, 46 часа	1. Информационные системы в экономике / Титоренко Г.А. - 2-е изд. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. Режим доступа http://znanium.com/bookread2.php?book=872661 2. Основы языка программирования 1С 8.3 : учеб. пособие / Э.Г. Дадян. — М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2018 Режим доступа http://znanium.com/bookread2.php?book=926803 3. Требуется знание 1С. "1С:Бухгалтерия 8.3": Пособие / Постовалова А.Ю., Постовалов С.Н. - СПб:БХВ-Петербург, 2016 Режим доступа http://znanium.com/bookread2.php?book=912258
9	СУБД ACCESS, 32 часа	1. Информационные технологии в менеджменте: Учебное пособие / В.И. Карпузова, Э.Н. Скрипченко, К.В. Чернышева, Н.В. Карпузова. - 2-е изд., доп. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. Режим доступа http://znanium.com/bookread2.php?book=410374 2. Быкова, В. В. Искусство создания базы данных в Microsoft Office Access 2007 [Электронный ресурс] : Учеб. пособие / В. В. Быкова. - Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2011 Режим доступа http://znanium.com/bookread2.php?book=443138
10	Интернет технологии в сфере сервиса технологических машин и оборудования, 22 часа	1. Компьютерная графика и web-дизайн: Учебное пособие / Т.И. Немцова, Т.В. Казанкова, А.В. Шнякин. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=458966 2. Интернет-технологии : учеб. пособие / С.Р. Гуриков. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017 Режим доступа http://znanium.com/bookread2.php?book=908584



7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ОПК-1	Способность к приобретению с большой степенью самостоятельности и новых знаний с использованием современных образовательных и информационных технологий	СПС «Консультант Плюс»; Интернет-технологии в сфере сервиса технологических машин и оборудования	Основные образовательные информационные ресурсы,	Работать с современными образовательными и информационными технологиями, работать с нормативно-правовыми актами в сфере сервиса технологических машин и оборудования	Способностями к приобретению новых знаний с использованием современных образовательных и информационных технологий
2	ОПК-2	Владение достаточными для профессиональной деятельности навыками работы с персональным компьютером;	Технологии работы с MS Excel; Деловая переписка и большие документы в MS Word, Интернет-технологии в сфере сервиса технологических машин и оборудования	Основы работы с персональным компьютером	Выполнять основные виды работы профессиональной деятельности на персональном компьютере с использованием пакета MS Office и современных интернет-сервисов	достаточными для профессиональной деятельности навыками работы с персональным компьютером
3	ОПК-3	Знание основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации, умением использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные	СУБД Access; Интернет-технологии в сфере сервиса технологических машин и оборудования; Технологии работы с MS Excel; Информационное обеспечение проектной деятельности в сфере сервиса технологических машин и	Основные методы получения, хранения и переработки информации с помощью современных офисных технологий, включая электронные таблицы и БД. Знание принципов организации проектной	Работать с информационными и технологиями электронных таблиц и баз данных, а также информационных технологий поддержки проектной деятельности и бизнес-процессов с целью получения, хранения, переработки информации и	Инструментами получения, хранения, переработки информации, Владеть современными информационными технологиями для решения коммуникативных задач



		технологии с использованием традиционных носителей информации, распределенных баз знаний, а также информации в глобальных компьютерных сетях.	оборудования Бизнес-процессы на предприятиях сервиса технологическ их маши и оборудования	деятельности и моделирован ия бизнес-процессов для решения коммуникати вных задач	решения коммуникационны х задач.	
4	ОПК-4	Понимание сущности и значения информации в развитии современного общества, способностью получать и обрабатывать информацию из различных источников, готовностью интерпретировать , структурироват ь и оформлять информацию в доступном для других виде;	Интеллектуаль ные карты; Работа с технологическ ой платформой 1С:Предприяти е; Бизнес-процессы на предприятиях сервиса технологическ их машин и оборудования	Знать основы сущности и значения информации в развитии современного общества	Работать с информацией, как со стратегическим ресурсом, дающим конкурентные преимущества; Интерпритровать, структурировать и оформлять информацию с применением рализных видов информационных технологий	Навыками обработки информации из различных источников, интерпретации, структурирован ия и оформления информации в доступном для других виде;
5	ОПК-5	Способность решать стандартные задачи профессионально й деятельности на основе информационной и библиографическ ой культуры с применением информационно-коммуникационн ых технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	Технологии работы с MS Excel; Деловая переписка и большие документы в MS Word; Системы управления взаимоотношен ий с клиентом (CRM) в сфере сервиса технологическ их машин и оборудования; Работа с технологическ ой платформой 1С:Предприяти е	Особенности применения информацион ных технологий финансовых вычислений, информацион ных технологий работы с документами, систем управления взаимоотнош ениями с клиентом; разные подходы к описанию бизнес-процессов	Выполнять финансовые расчеты, вести деловую переписку, обрабатывать информационные массивы в разных программных средах, вести учет хозяйственной деятельности компании сферы сервиса, осуществлять сопровождение клиентов предприятий сервиса с применением CRM-систем. Оценивать и	Практическими навыками использования информационно - коммуникацион ных технологий для решения стандартных задач профессиональн ой деятельности.



			Интернет-технологии в сфере сервиса технологических машин и оборудования Бизнес-процессы на предприятиях сервиса технологических машин и оборудования	для решения стандартных задач профессиональной деятельности	выбирать подходящий инструментарий для моделирования бизнес процессов в сфере сервиса технологических машин и оборудования	
--	--	--	--	---	--	--



7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
<p>Знать основные образовательные информационные ресурсы.</p> <p>Уметь работать с современными образовательными и информационными технологиями, работать с нормативно-правовыми актами в сфере сервиса технологических машин и оборудования.</p> <p>Владеть способностями к приобретению новых знаний с использованием современных образовательных и информационных технологий</p>	<p>Ведение клиента и аналитическая работа в Ramus Education.</p> <p>Контрольная работа по математическим и логическим функциям, текстовым операторам Microsoft Excel.</p> <p>Решение задачи операционного анализа средствами MS Excel.</p> <p>Индивидуальный или групповой проект в MS Project.</p> <p>Деловая игра – деловое письмо.</p> <p>Формирование документа в MS Word.</p> <p>Решение правовых вопросов с помощью «Консультант Плюс».</p> <p>Индивидуальный или групповой проект «Моделирование бизнес-процессов предприятий сервиса в Ramus Educational».</p> <p>Ситуационная задача – создание интеллектуальной карты.</p> <p>Демонстрация навыков работы с системой 1С:</p>	<p>Студент продемонстрировал знание основных образовательных информационных ресурсов</p> <p>Студент продемонстрировал умение работать с современными образовательными и информационными технологиями, работать с нормативно-правовыми актами в сфере сервиса технологических машин и оборудования</p> <p>Студент продемонстрировал владение способностями к приобретению новых знаний с использованием современных образовательных и информационных технологий</p>	<p>Закрепление способности к приобретению с большой степенью самостоятельности новых знаний с использованием современных образовательных и информационных технологий</p>



	предприятие 8.2. Контрольная работа по основным инструментам Microsoft Access. Проект «Разработка сайта предприятия сервиса ТМиО».		
Знать основы работы с персональным компьютером. Уметь выполнять основные виды работы профессиональной деятельности на персональном компьютере с использованием пакета MS Office и современных интернет-сервисов. Владеть достаточными для профессиональной деятельности навыками работы с персональным компьютером.	Ведение клиента и аналитическая работа в Ramus Education. Контрольная работа по математическим и логическим функциям, текстовым операторам Microsoft Excel. Решение задачи операционного анализа средствами MS Excel. Индивидуальный или групповой проект в MS Project. Деловая игра – деловое письмо. Формирование документа в MS Word. Решение правовых вопросов с помощью «Консультант Плюс». Индивидуальный или групповой проект «Моделирование бизнес-процессов предприятий сервиса в Ramus Educational». Ситуационная задача – создание интеллектуальной	Студент продемонстрировал знание основ работы с персональным компьютером Студент продемонстрировал умение выполнять основные виды работы профессиональной деятельности на персональном компьютере с использованием пакета MS Office и современных интернет-сервисов. Студент продемонстрировал владение достаточными для профессиональной деятельности навыками работы с персональным компьютером	Владение достаточными для профессиональной деятельности навыками работы с персональным компьютером



	карты. Демонстрация навыков работы с системой 1С: предприятие 8.2. Контрольная работа по основным инструментам Microsoft Access. Проект «Разработка сайта предприятия сервиса ТМиО».		
Знать основные методы получения, хранения и переработки информации с помощью современных офисных технологий, включая электронные таблицы и БД, принципы организации проектной деятельности и моделирования бизнес-процессов для решения коммуникативных задач. Уметь работать с информационными технологиями электронных таблиц и баз данных, а также информационных технологий поддержки проектной деятельности и бизнес-процессов с целью получения, хранения, переработки информации и решения коммуникативных задач. Владеть инструментами получения, хранения, переработки информации, Владеть современными информационными технологиями для решения коммуникативных задач	Ведение клиента и аналитическая работа в Ramus Education. Контрольная работа по математическим и логическим функциям, текстовым операторам Microsoft Excel. Решение задачи операционного анализа средствами MS Excel. Индивидуальный или групповой проект в MS Project. Деловая игра – деловое письмо. Формирование документа в MS Word. Решение правовых вопросов с помощью «Консультант Плюс». Индивидуальный или групповой проект «Моделирование бизнес-процессов предприятий сервиса в Ramus	Студент продемонстрировал знание основных методов получения, хранения и переработки информации с помощью современных офисных технологий, включая электронные таблицы и БД, принципов организации проектной деятельности и моделирования бизнес-процессов для решения коммуникативных задач Студент продемонстрировал умение работать с информационными технологиями электронных таблиц и баз данных, а также информационных технологий поддержки проектной деятельности и бизнес-процессов с целью получения, хранения, переработки информации и решения коммуникативных задач Студент продемонстрировал владение инструментами получения, хранения, переработки информации, Владеть современными информационными технологиями для решения коммуникативных задач	Знание основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации, умением использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии с использованием традиционных носителей информации, распределенных баз знаний, а также информации в глобальных компьютерных сетях.



	<p>Educational».</p> <p>Ситуационная задача – создание интеллектуальной карты.</p> <p>Демонстрация навыков работы с системой 1С: предприятие 8.2.</p> <p>Контрольная работа по основным инструментам Microsoft Access.</p> <p>Проект «Разработка сайта предприятия сервиса ТМиО».</p>		
<p>Знать основы сущности и значения информации в развитии современного общества.</p> <p>Уметь работать с информацией, как со стратегическим ресурсом, дающим конкурентные преимущества; интерпретировать, структурировать и оформлять информацию с применением различных видов информационных технологий</p> <p>Владеть навыками обработки информации из различных источников, интерпретации, структурирования и оформления информации в доступном для других виде</p>	<p>Ведение клиента и аналитическая работа в Ramus Education.</p> <p>Контрольная работа по математическим и логическим функциям, текстовым операторам Microsoft Excel.</p> <p>Решение задачи операционного анализа средствами MS Excel.</p> <p>Индивидуальный или групповой проект в MS Project.</p> <p>Деловая игра – деловое письмо.</p> <p>Формирование документа в MS Word.</p> <p>Решение правовых вопросов с помощью «Консультант Плюс».</p> <p>Индивидуальный или групповой проект</p>	<p>студент продемонстрировал знание основы сущности и значения информации в развитии современного общества.</p> <p>Студент продемонстрировал умение работать с информацией, как со стратегическим ресурсом, дающим конкурентные преимущества; интерпретировать, структурировать и оформлять информацию с применением различных видов информационных технологий.</p> <p>Студент продемонстрировал владение навыками обработки информации из различных источников, интерпретации, структурирования и оформления информации в доступном для других виде</p>	<p>Понимание сущности и значения информации в развитии современного общества, способностью получать и обрабатывать информацию из различных источников, готовностью интерпретировать, структурировать и оформлять информацию в доступном для других виде</p>



	<p>«Моделирование бизнес-процессов предприятий сервиса в Ramus Educational». Ситуационная задача – создание интеллектуальной карты. Демонстрация навыков работы с системой 1С: предприятие 8.2. Контрольная работа по основным инструментам Microsoft Access. Проект «Разработка сайта предприятия сервиса ТМиО».</p>		
<p>Знать особенности применения информационных технологий финансовых вычислений, информационных технологий работы с документами, систем управления взаимоотношениями с клиентом; разные подходы к описанию бизнес-процессов для решения стандартных задач профессиональной деятельности Уметь выполнять финансовые расчеты, вести деловую переписку, обрабатывать информационные массивы в разных программных средах, вести учет хозяйственной деятельности компании сферы сервиса, осуществлять сопровождение клиентов предприятий сервиса с применением CRM-систем. Оценивать и выбирать подходящий инструментарий для</p>	<p>Ведение клиента и аналитическая работа в Ramus Education. Контрольная работа по математическим и логическим функциям, текстовым операторам Microsoft Excel. Решение задачи операционного анализа средствами MS Excel. Индивидуальный или групповой проект в MS Project. Деловая игра – деловое письмо. Формирование документа в MS Word. Решение правовых вопросов с помощью «Консультант</p>	<p>Студент продемонстрировал знание особенности применения информационных технологий финансовых вычислений, информационных технологий работы с документами, систем управления взаимоотношениями с клиентом; разные подходы к описанию бизнес-процессов для решения стандартных задач профессиональной деятельности. Студент продемонстрировал умение выполнять финансовые расчеты, вести деловую переписку, обрабатывать информационные массивы в разных программных средах, вести учет хозяйственной деятельности компании сферы сервиса, осуществлять сопровождение клиентов предприятий сервиса с применением CRM-систем. Оценивать и выбирать подходящий инструментарий для моделирования бизнес-процессов в сфере сервиса технологических машин и оборудования</p>	<p>Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности</p>



<p>моделирования бизнес процессов в сфере сервиса технологических машин и оборудования Владеть практическими навыками использования информационно-коммуникационных технологий для решения стандартных задач профессиональной деятельности.</p>	<p>Плюс». Индивидуальный или групповой проект «Моделирование бизнес-процессов предприятий сервиса в Ramus Educational». Ситуационная задача – создание интеллектуальной карты. Демонстрация навыков работы с системой 1С: предприятие 8.2. Контрольная работа по основным инструментам Microsoft Access. Проект «Разработка сайта предприятия сервиса ТМиО».</p>	<p>Студент продемонстрировал владение практическими навыками использования информационно-коммуникационных технологий для решения стандартных задач профессиональной деятельности.</p>	
--	--	---	--

Технология оценивания знаний обучающихся

Для оценки результатов обучения по дисциплине, т.е. знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций и обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы, в университете используются элементы балльно-рейтинговой технологии.

Балльно-рейтинговая технология оценки достижений обучающихся (далее - БРТ) предназначена для повышения объективности и достоверности определения уровня подготовки обучающихся и используется с целью формирования личностно-ориентированного обучения, стимулирования систематической работы обучающихся, раскрытия их творческих способностей, дифференциации оценки знаний и формирования итогового портфолио обучающегося, отражающего все его достижения за время обучения в Университете.

БРТ позволяет обучающимся:

- понимать систему текущего оценивания по дисциплинам с целью получения по ним итоговых оценок;
- осознать необходимость систематической работы по выполнению учебного плана на основании знания своей текущей рейтинговой оценки по каждой дисциплине и ее изменение из-за освоения материала не в установленные преподавателем сроки;
- своевременно оценить состояние своей работы по изучению дисциплины, выполнению всех видов учебной работы до начала промежуточной аттестации;
- определить свой личный общий рейтинг и сравнить его с рейтингами других обучающихся.

В качестве внутренней шкалы текущих оценок используется 80 балльная оценка



обучающихся по трем критериям: посещаемость, текущий контроль успеваемости, активность на учебных занятиях.

Распределение баллов между видами контроля устанавливается в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (до 30 баллов за посещение всех занятий);
- текущий контроль успеваемости (до 50 баллов), в том числе:
 - 1 задание текущего контроля (0-10 баллов)
 - 2 задание текущего контроля (0-10 баллов)
 - 3 задание текущего контроля (0-10 баллов)
 - 4 задание текущего контроля (0-15 баллов);
 - 5 бонусные рейтинговые баллы за активность на занятиях по итогам семестра (0-5 баллов).

При этом посещаемость занятий лекционного типа (за исключением потоковых, более 100 человек) и занятий семинарского типа оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций (за исключением потоковых, более 100 человек) и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых обучающимся за посещение одного занятия.

При оценке выполнения заданий текущего контроля в баллах учитывается степень самостоятельности выполненной работы.

При проведении занятий семинарского типа фиксируется учебная активность обучающихся и при определении итогового рейтинга за семестр начислять за нее до 5 рейтинговых бонусных баллов.

Рейтинговые баллы набираются в течение всего периода обучения по дисциплине и фиксируются путем занесения в «Журнал учета посещаемости и текущего контроля успеваемости по дисциплине (модулю), практике» в ЭПОС университета.

Результаты текущего контроля успеваемости учитываются при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации следующим образом.

Оценка «отлично» выставляется только по результатам сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Автоматическое проставление оценки «отлично» не допускается.

Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:

71-80 балл - имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «хорошо»;

62-70 баллов - имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «удовлетворительно»;

51-61 балл - обязан сдавать зачет/экзамен;

50 баллов и ниже — не допуск к зачету/экзамену.

Обучающийся имеет право улучшить оценку в результате непосредственной сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Технология выставления итоговой оценки, в том числе перевод в итоговую 5-балльную шкалу оценки определяется следующим образом:



**Таблица перевода рейтинговых баллов
в итоговую 5 - балльную оценку**

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет/экзамен		Общая сумма баллов	Итоговая оценка	
	зачтено	экзамен	min	max			
71-80	зачтено	4 (хорошо)	18	20	89-90	4 (хорошо)	
					91-100	5(отлично)	
62-70	зачтено	3(удовлетворительно)	15	20	77-90	4 (хорошо)	
51-61	Допуск к зачету/экзамену		11	20	62-75	3(удовлетворительно)	
					76-81	4 (хорошо)	
50 и менее	Не допуск к зачету, экзамену						

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля
и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных
форм текущего контроля**

*Средство оценивания – демонстрация навыков владения информационной технологией
(практическая работа)*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при демонстрации навыков владения
информационной технологией**

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none">– продемонстрировано системное и глубокое знание применяемой информационной технологии;– показано умение работать с информационной технологией при решении новых задач;– продемонстрировано усвоение обработки ранее освоенных задач с помощью данной информационной технологии;– сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;– демонстрация работы происходит самостоятельно, без наводящих вопросов;– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению нестандартных профессиональных задач;– допущены одна – две неточности при работе с информационной технологией, которые исправляются по замечанию	Обучающийся показывает: <ul style="list-style-type: none">– всесторонние и глубокие знания программного материала и его уверенное использование при реализации с помощью информационной технологии;– последовательно и четко отвечает на вопросы преподавателя, демонстрируя отличные навыки владения информационной технологией;– уверенно ориентируется в новых ситуациях;– проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании информационных технологий для решения новых задач;– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	<ul style="list-style-type: none">– продемонстрировано хорошее знание применяемой информационной технологии;– показано умение работать с информационной технологией при	Обучающийся показывает: <ul style="list-style-type: none">– полное знание программного материала и его уверенное использование при реализации с помощью информационной



	<p>решении типовых задач, однако новые задачи могут вызывать определенные затруднения;</p> <ul style="list-style-type: none">– продемонстрировано усвоение принципов решения ранее освоенных задач с помощью данной информационной технологии;– сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;– демонстрация работы происходит в основном самостоятельно;– допущены ошибка или более двух недочетов при работе с информационной технологией, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	<p>технологии;</p> <ul style="list-style-type: none">– отвечает на вопросы преподавателя, демонстрирует хорошие навыки владения информационной технологией;– допускает ошибки или неточности при попытке решить новые для себя задачи, но исправляет их после замечания преподавателя;– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«3»	<ul style="list-style-type: none">– усвоены основные приемы работы с информационной технологией;– имелись затруднения или допущены ошибки при демонстрации навыков работы с информационной технологией;– прикладные задачи, реализуются в информационной технологии с помощью наводящих вопросов;– при неполном знании функционирования информационной технологии, выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может использовать ее в новой ситуации;	<p>Обучающийся показывает:</p> <ul style="list-style-type: none">– знание программного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;– при решении прикладных задач не допускает грубых ошибок, но испытывает существенные затруднения;– не в полной мере демонстрирует способность применять информационную технологию для решения практических задач;– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	<ul style="list-style-type: none">– обнаружено незнание основных приемов работы с информационной технологией;– демонстрация работы информационной технологии происходит фрагментарно или не происходит вообще;– не сформированы компетенции, умения и навыки.	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none">– имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;– делает многочисленные грубые ошибки при демонстрации решения известной задачи в рамках информационной технологии;– демонстрирует незнание работы информационной технологии для решения новых задач;– не подтверждает освоение



		компетенций, предусмотренных программой
--	--	--

Средство оценивания – кейсы (ситуационные задачи)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач)

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	<ul style="list-style-type: none">– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче);– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;– были использованы дополнительные источники информации для решения кейса (задачи);– были выполнены все необходимые расчеты;– подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;– выводы обоснованы, аргументы весомы;– сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
Показатели оценки	макс 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none">– не были выполнены все необходимые условия;– не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none">– не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;– не были подготовленные в ходе решения



	<p>кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</p> <p>- не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</p>
--	--

Средство оценивания – деловая игра

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении деловой игры

Критерии оценки Критерии оценки: владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе, достижение игровых целей	<ul style="list-style-type: none">- предъявление каждым студентом своего понимания проблемы;- появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы;- использование при выработке решений рекомендуемых приемов, методов;- не превышение лимита времени;- наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности;- учет ограничений;- рациональность принятого решения;- отсутствие ошибок или противоречий в решении;- техническая грамотность оформления решений;- быстрота принятия решений;- экспертиза решений других групп;- аргументированность при защите своих решений;- согласованность решения внутри группы
Показатели оценки	маж 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полное, обоснованное решение с соблюдением всех критериев и показателей
«4», если (7 – 8) баллов	неполное решение в зависимости от следующих факторов: <ul style="list-style-type: none">- превышение лимита времени;- отсутствие учета ограничений;- не рациональность принятого решения;- наличие не грубых ошибок или противоречий в решении;- отсутствие технической грамотности в оформлении решений;- недочеты при аргументации решений
«3», если (5 – 6) баллов	неполное решение в зависимости от следующих факторов: <ul style="list-style-type: none">- превышение лимита времени;- отсутствие учета ограничений;- не рациональность принятого решения;



	<ul style="list-style-type: none">– наличие грубых ошибок или противоречий в решении;– отсутствие технической грамотности в оформлении решений;– слабая аргументация решений;– не рациональность принятого решения
«2», менее 5 баллов	неполное решение при отсутствии соблюдения всех критериев и показателей

Средство оценивания – защита проекта

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при защите проекта (индивидуальной или в малых группах)

Предел длительности контроля	15 мин
Критерии оценки	<ul style="list-style-type: none">– были проанализированы все существенные критерии, к проекту;– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;– были использованы дополнительные источники информации;– подготовленные в ходе работы над проектом документы, отчеты, презентации соответствуют сформулированным в задании и очевидно подразумеваемым требованиям к ним по смыслу, содержанию, комплектности;– выводы обоснованы, аргументы весомы;– проект представляет собой решение профессионально-ориентированной задачи
Показатели оценки	маж 35 баллов
«5», если (30 – 35) баллов	Проект отвечает всем сформулированным критериям. В ходе защиты проекта студент (группа студентов) продемонстрировали: <ul style="list-style-type: none">– хорошие навыки докладчика,– умение грамотно и аргументированно отвечать на задаваемые вопросы;– глубокое понимание сущности проекта;– ведение дискуссии на профессиональном уровне (с обоснованными аргументами)
«4», если (23 – 29) баллов	Проект отвечает основным сформулированным критериям. При этом возможно, что в ходе работы над проектом документы, отчеты, презентации частично соответствуют сформулированным в задании требованиям по смыслу и содержанию. Допущены недочеты в выводах. В ходе защиты проекта студент (группа студентов) продемонстрировали: <ul style="list-style-type: none">– хорошие навыки докладчика,– ответы на задаваемые вопросы были не достаточно аргументированы, либо содержали ошибки;– понимание ключевых моментов проекта
«3», если (16 – 22) баллов	Проект отвечает основным сформулированным критериям. При этом, что в ходе работы над проектом документы,



	<p>отчеты, презентации частично соответствуют сформулированным в задании требованиям по смыслу и содержанию. Студент не предоставил один из документов проекта. Допущены ошибки в выводах. Упущен ряд вопросов существенно влияющих на качество решения профессиональной задачи или искажающих ее решение.</p> <p>В ходе защиты проекта студент (группа студентов) показали, что:</p> <ul style="list-style-type: none">– не могут достаточно четко, последовательно и структурированно представить свой проект слушателям;– ответы на задаваемые вопросы были не аргументированы, либо содержали ошибки, демонстрирующие посредственную ориентацию в теме
--	---

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Средство оценивания – демонстрация навыков владения информационной технологией

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при демонстрации навыков владения информационной технологией

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none">– продемонстрировано системное и глубокое знание применяемой информационной технологии;– показано умение работать с информационной технологией при решении новых задач;– продемонстрировано усвоение обработки ранее освоенных задач с помощью данной информационной технологии;– сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;– демонстрация работы происходит самостоятельно, без наводящих вопросов;– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению не стандартных профессиональных задач;– допущены одна – две неточности при работе с информационной технологией, которые исправляются по замечанию	<p>Обучающийся показывает:</p> <ul style="list-style-type: none">– всесторонние и глубокие знания программного материала и его уверенное использование при реализации с помощью информационной технологии;– последовательно и четко отвечает на вопросы преподавателя, демонстрируя отличные навыки владения информационной технологией;– уверенно ориентируется в новых ситуациях;– проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании информационных технологий для решения новых задач;– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	<ul style="list-style-type: none">– продемонстрировано хорошее знание применяемой информационной технологии;– показано умение работать с информационной технологией при решении типовых задач, однако новые задачи могут вызывать определенные затруднения;– продемонстрировано усвоение обработки ранее освоенных задач с помощью данной	<p>Обучающийся показывает:</p> <ul style="list-style-type: none">– полное знание программного материала и его уверенное использование при реализации с помощью информационной технологии;– отвечает на вопросы преподавателя, демонстрирует хорошие навыки владения информационной технологией;



	<ul style="list-style-type: none">– информационной технологии;– сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;– демонстрация работы происходит в основном самостоятельно, но несколько раз преподаватель вынужден задавать наводящие вопросы;– допущены ошибка или более двух недочетов при работе с информационной технологией, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	<ul style="list-style-type: none">– допускает ошибки или неточности при попытке решить новые для себя задачи, но исправляет их после замечания преподавателя;– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«3»	<ul style="list-style-type: none">– усвоены основные приемы работы с информационной технологией;– имелись затруднения или допущены ошибки при демонстрации навыков работы с информационной технологией;– прикладные задачи, реализуются в информационной технологии с помощью наводящих вопросов;– при неполном знании функционирования информационной технологии, выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может использовать ее в новой ситуации;	<p>Обучающийся показывает:</p> <ul style="list-style-type: none">– знание программного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;– при решении прикладных задач не допускает грубых ошибок, но испытывает существенные затруднения;– не в полной мере демонстрирует способность применять информационную технологию для решения практических задач;– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	<ul style="list-style-type: none">– обнаружено незнание основных приемов работы с информационной технологией;– демонстрация работы информационной технологии происходит фрагментарно или не происходит вообще;– не сформированы компетенции, умения и навыки.	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none">– имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;– делает многочисленные грубые ошибки при демонстрации решения известной задачи в рамках информационной технологии;– демонстрирует незнание работы информационной технологии для решения новых задач;– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	оценка
	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов



выполнено верно заданий	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
2 семестр			
4	Системы управления взаимоотношениями с клиентом (CRM) в сфере сервиса технологических машин и оборудования	Контрольная точка 1. Демонстрация навыков владения информационной технологией. Ведение клиента и аналитическая работа в Ramus Education	Демонстрация навыков владения информационной технологией на примере решения профессиональной задачи Работа должна быть сдана на 4-ой неделе текущего семестра
8	Технология работы в MS Excel	Контрольная точка 2. Демонстрация навыков владения информационной технологией. Математические, текстовые и логические функции в Microsoft Excel.	Демонстрация навыков владения информационной технологией Работа должна быть сдана на 9-ой неделе текущего семестра
12		Контрольная точка 3 Демонстрация навыков владения информационной технологией. Решение задачи операционного анализа средствами Microsoft Excel	Демонстрация навыков владения информационной технологией и решение с ее помощью профессиональной задачи Работа должна быть сдана на 13-ой неделе текущего семестра
18	Информационное обеспечение проектной деятельности в сфере сервиса технологических машин и оборудования	Контрольная точка 4. Индивидуальный или групповой проект в MS Project в сфере сервиса технологических машин и оборудования. Защита проекта	Демонстрация навыков владения информационной технологией и защита проекта Работа должна быть сдана на 18-ой неделе текущего семестра
3 семестр			



4	Деловая переписка и работа с большими документами в MS Word	Контрольная точка 1. Деловая игра – деловое письмо	Демонстрация владения терминологией, учебным материалом по теме, умение работать в группе, достижение игровых целей в соответствии с ключевыми критериями Работа должна быть сдана на 4-ой неделе текущего семестра
8		Контрольная точка 2. Демонстрация навыков владения информационной технологией. Формирование документа в MS Word	Демонстрация навыков владения информационной технологией Работа должна быть сдана на 8-ой неделе текущего семестра
12	СПС «Консультант Плюс»	Контрольная точка 3. Демонстрация навыков владения информационной технологией. Решение правовых вопросов с помощью «Консультант Плюс»	Демонстрация навыков владения информационной технологией Работа должна быть сдана на 12-ой неделе текущего семестра
18	Бизнес-процессы на предприятиях сервиса технологических машин и оборудования в Ramus Educational	Контрольная точка 4. Индивидуальный или групповой проект «Моделирование бизнес-процессов предприятий сервиса технологических машин и оборудования». Защита проекта	Демонстрация навыков владения информационной технологией и защита проекта Работа должна быть сдана на 18-ой неделе текущего семестра.
4 семестр			
4	Интеллектуальные карты	Контрольная точка 1. Ситуационная задача. Создание интеллектуальной карты	Демонстрация умения формулировать и анализировать проблемы, заложенные в задаче, использование дополнительных источников информации для решения задачи; подготовка интеллектуальной карты в соответствии с основными критериями и ограничениями Работа должна быть сдана на 4-ой неделе текущего семестра
10	Работа с технологической платформой 1С: Предприятие	Контрольная точка 2. Демонстрация навыков работы с системой 1С:Предприятие 8.2	Демонстрация навыков владения информационной технологией и решение с ее помощью профессиональной задачи Работа должна быть сдана на 10-



			ой неделе текущего семестра
14	СУБД ACCES	Контрольная точка 3. Демонстрация навыков владения информационной технологией . Основные инструменты Microsoft Access	Демонстрация навыков владения информационной технологией Работа должна быть сдана на 14-ой неделе текущего семестра
18	Интернет-технологии в сфере сервиса технологических машин и оборудования	Контрольная точка 4. Индивидуальный или групповой проект «Разработка сайта предприятия сервиса ТМиО». Защита проекта	Защита проекта Работа должна быть сдана на 18-ой неделе текущего семестра

Семестр 2

Контрольная точка 1. Демонстрация навыков владения информационной технологией. Ведение клиента и аналитическая работа в Ramus Education

1. Настройте справочник «Продукты» - добавьте не менее 2-х групп услуг, в каждой группе не менее 3-х видов услуг
2. Настройте справочник «Этапы сделки» - добавьте к существующим этапам не менее трех
3. Ваша компания приняла участие в профессиональной выставке. По итогам посещения выставочного стенда вашей компании к вам обратился клиент. Продемонстрируйте все этапы ведения сделки и завершите ее успехом.
4. Ваша компания провела ряд рекламных мероприятий, разместив рекламный объявления на тематических форумах в интернете и в местной газете. По итогам размещения рекламы, к вам обратился клиент. Продемонстрируйте некоторые этапы ведения сделки. Пусть сделка окончится отказом на одном из этапов
5. Проведите анализ интенсивности работы ваших сотрудников и анализ сбытовой деятельности вашей компании по ряду показателей. Для выявления текущей ситуации по работе с важными клиентами, определите количество открытых сделок для клиентов, входящих в группу *Важные*. Использовать модуль *Клиенты* -> *Фильтр*.
6. Проведите анализ интенсивности работы ваших сотрудников и анализ сбытовой деятельности вашей компании по ряду показателей. Для контроля эффективности сбытовой политики определить динамику (диаграмма - график) и структуру объемов сбыта разных групп товаров во втором полугодии текущего года (помесячно). Использовать модуль *Отчеты*
7. Проведите анализ интенсивности работы ваших сотрудников и анализ сбытовой деятельности вашей компании по ряду показателей. Для контроля эффективности сбытовой политики определить (в количественном выражении) из каких источников клиенты чаще всего узнают о вашей компании. Использовать модуль *Отчеты*.
8. Проведите анализ интенсивности работы ваших сотрудников и анализ сбытовой деятельности вашей компании по ряду показателей. Для контроля эффективности сбытовой политики определить динамику и структуру объемов сбыта разных групп товаров для крупных компаний в текущем году (за год в целом). Использовать модуль *Отчеты*.



9. Проведите анализ интенсивности работы ваших сотрудников и анализ сбытовой деятельности вашей компании по ряду показателей. Для контроля эффективности сбытовой политики определить (в количественном выражении) какие причины побудили ваших клиентов из России к сотрудничеству с вами. Использовать модуль *Отчеты*.

Контрольная точка 2. Демонстрация навыков владения информационной технологией. Математические, текстовые и логические функции в Microsoft Excel.

Студенту предлагается ответить на один из нижеприведенных вопросов (вариант вопроса выбирается в соответствии с последней цифрой в номере студенческого билета, при этом цифра 0 соответствует варианту 10), а также подтвердить корректность своего ответа, продемонстрировав самостоятельно сформулированный сопутствующий пример в MS Excel

1. Как называется ссылка типа $\$C\5 ? Какой синтаксис у оператора ЕСЛИ()?
2. У какой математической операции наивысший приоритет? Какие значения может принимать логическая переменная?
3. Какой оператор находит среднее значение для массива чисел? В ячейке A6 содержится логическая переменная. Корректна ли запись в ячейке A5 следующего вида: =ИЛИ(A6)?
4. Какой оператор находит максимальное значение для массива чисел? В ячейке A6 содержится логическая переменная. Корректна ли запись в ячейке A5 следующего вида: =НЕ(A6)?
5. Какой оператор находит минимальное значение для массива чисел? Ячейки B 2, C2 и D2 содержат Фамилию, имя и отчество человека соответственно. В ячейке E2 необходимо получить фамилию и инициалы человека.
6. Какой оператор возводит число в заданную степень? Ячейки B2 и B3 содержат даты 19.01.2016 и 20.01.2018 в ячейке B5 необходимо вычислить количество дней между двумя датами
7. Какой оператор применяют для связывания текстовых строк? В чем различие между операторами ЛЕВСИМ и ПРАВСИМ?
8. Какой синтаксис у оператора ЛЕВСИМВ? В столбце B укажите фамилию сотрудников, в столбце C укажите количество отработанных дней, в столбце D укажите размер оклада, в столбце E рассчитайте премию. Премия сотрудника зависит от количества отработанных дней. Премия выплачивается в размере 80% от оклада, если сотрудник отработал 19 и более дней. В противном случае, премия составляет 50% оклада.
9. Какая функция у оператора ПРАВСИМВ? Ячейки B2 и B3 содержат даты 19.01.2016 и 20.01.2018 в ячейке B5 необходимо вычислить количество дней между двумя датами
10. Что означает оператор $\langle \rangle$? Ячейки B 2, C2 и D2 содержат Фамилию, имя и отчество человека соответственно. В ячейке E2 необходимо получить фамилию и инициалы человека.

Контрольная точка 3. Демонстрация навыков владения информационной технологией. Решение задачи операционного анализа средствами Microsoft Excel

Реализовать средствами MS Excel следующую задачу. При реализации задачи, студентом должна быть предусмотрена возможность быстрого изменения ее числовых параметров (цена реализации, закупочная цена, постоянные издержки).

Мария М. планирует продажу плакатов туристам по 3.5 \$ за штуку. Она может приобретать плакаты у оптовика по 2.1.\$ и возвращать непроданные плакаты. Аренда палатки обойдется в 700 \$ в неделю.



Рассчитать:

1. Порог рентабельности.
2. Показатели прибыли, запаса финансовой прочности и силы воздействия операционного рычага для разных значений объема продаж.
3. Каким станет порог рентабельности, если арендная плата увеличится на 50%?
4. Каким станет порог рентабельности, если удастся увеличить цену реализации до 3.85\$?
5. Каким станет порог рентабельности, если закупочная цена плакатов повысится до 2.38\$?

Показать результат на графике выручки, постоянных, переменных и общих издержек.

Контрольная точка 4. Индивидуальный или групповой проект в MS Project в сфере сервиса технологических машин и оборудования. Защита проекта

На основании знаний полученных в ходе коллективной аудиторной работы по созданию проекта: “Разработка обучающего семинара” самостоятельно создать новый проект в MS Project. Тема проекта выбирается, как один из вариантов предложенных ниже, в соответствии с последней цифрой в номере зачетки студента. Выполняется как индивидуально, так и в малых группах (до 3 человек).

Требования к заданию: проект должен содержать не менее двух фаз, не менее 15 задач, на проект должны быть назначены материальные и трудовые ресурсы, должен быть подсчитан бюджет проекта. В процессе защиты студент (или группа студентов) должна уметь демонстрировать уверенное владение основными функциями MS Project (за исключением функций ручного выравнивания загрузки ресурсов, определения риска и совместной работы над проектом)

Варианты заданий

1. Вы работаете в компании по ремонту бытовой техники. Сформировать проект по проведению обучающего мероприятия для мастеров компании.
2. Вы работаете в отделе кадров компании «Сервис +». Предложить проект по проведению выездного мероприятия по концепции «творческий тимбилдинг»
3. Вы работаете в ИТ-департаменте сервисной компании. Предложить комплекс мероприятий по закупке и внедрению в работу компании системы управления взаимоотношениями с клиентом
4. Вы работаете в ИТ-департаменте компании по продаже и ремонту технологических машин и оборудования. Предложить комплекс мероприятий по организации обучения сотрудников компании работе в новой информационной системе
5. Вы работаете в отделе снабжения компании (сфера технологические машины и оборудование). Предложить проект по закупке нового оборудования для ремонта
6. Вы работаете в отделе снабжения компании (сфера технологические машины и оборудование). Предложить проект по закупке и пуско-наладочным работам офисной техники
7. Вы занимаетесь рекрутментом в компании (сфера технологические машины и оборудование). Предложить комплекс мероприятий по найму и обучению менеджеров по продажам
8. Вы работаете менеджером по продажам в компании (сфера технологические машины и оборудование). Предложить комплекс мероприятий по продвижению вашей компании на новый рынок



9. Вы работаете менеджером в компании (сфера технологические машины и оборудование). Предложить проект по организации участия вашей компании на специализированной выставке
10. Вы работаете в отделе кадров сервисной компании. Сформировать проект по проведению бизнес-тренинга «Корпоративный тайм-менеджмент».

Материалы для промежуточной аттестации по семестру 2. Демонстрационный вариант

Материалы промежуточной аттестации включают в себя тестовые вопросы и практические задания позволяющие оценить теоретические знания студента и степень владения изучаемыми информационными технологиями.

Часть 1. Тест. Задания с выбором, в которых студенты выбирают правильный ответ из данного набора ответов

Тест включает 20 заданий. На выполнение теста отводится 30 минут. Задания рекомендуется выполнять по порядку, не пропуская ни одного. Когда задание не удаётся выполнить сразу, перейдите к следующему. Останется время, вернитесь к пропущенным заданиям. За каждый правильный ответ начисляется один балл

1. Концепция, обеспечивающая полный цикл сопровождения клиентов, позволяющая консолидировать информацию о клиенте и сделать ее доступной всем подразделениям компании, а также упорядочить все стадии взаимоотношений с клиентами называется

CRM, РМВОК, проектная деятельность, лидогенерация

2. К какому из перечисленных видов продаж относятся «холодные звонки»

прямые, активные, пассивные, регулярные

3. Потенциальный клиент тем или иным образом отреагировавший на коммуникацию это

посетитель, контрагент, лид, участник сделки

4. Набор этапов, через которые проходит потенциальный клиент начиная с момента первого контакта с компанией и заканчивая оформлением сделки это

проектная деятельность, CRM, лидогенерация, воронка продаж

5. К какому из перечисленных видов относятся продажи, предполагающие активный диалог с клиентом, с целью выявления его потребностей и формирования коммерческого предложения на основе конкретных осознанных нужд и требований клиента

транзакционные, не прямые, проектные, консультационные

6. Выполнение какого из перечисленных условий НЕ обязательно для CRM-системы:



наличие единого хранилища с информацией о клиентах; возможность анализа информации о клиентах; предоставление клиенту возможности участия в разработке продуктов/услуг компании; систематизация и упорядочение информации о клиентах

7. К какому виду относится CRM-система, предоставляющая клиенту возможность непосредственного участия в деятельности фирмы и влияния на процессы разработки продукта, сервисного обслуживания

коллорационная, оперативная, аналитическая, традиционная

8. Связь задачи проекта с ресурсами, необходимыми для ее выполнения это

назначение, веха, лид, диаграмма Ганта

9. Какой аббревиатурой обозначается свод занятий по управлению проектами

CRM, PMBOK, IDEF, QS

10. Какой из перечисленных элементов НЕ включается в проектный треугольник

время, масштаб, стоимость, качество, уникальность

11. Как называется совокупность проектов, финансируемых из одного источника вне зависимости от их задач

проектный треугольник, портфель проектов, программа проектов, проектный пул

12. Как называется совокупность проектов, которые объединены общей целью

проектный треугольник, портфель проектов, программа проектов, проектный пул

13. Координация выполнения различных задач и распределения различных ресурсов в рамках проекта для его выполнения в задуманном виде, в установленный срок, не выходя за рамки сметы называется

проект, проектный треугольник, управление проектом, портфель проектов

14. Одна или несколько задач, в результате которых достигается один или несколько основных результатов проекта в MS Project называется

фаза, веха, назначение, лид

15. К каким видам информационных систем относится MS Project

системы управления взаимоотношениями с клиентом, системы управления проектами, системы управления базами данных, справочно-правовые системы

16. Ссылка типа \$C\$5 в MS Excel называется



относительная, абсолютная, смешанная

17. Какая математическая операция из перечисленных имеет наивысший приоритет

возведение в степень, деление, умножение, сложение, вычитание

18. Что означает оператор <> в MS Excel

возведение в степень, больше чем, меньше чем, равно, не равно

19. Выражение = СЧЕТ (диапазон с данными) в MS Excel возвращает

количество чисел в диапазоне; сумму чисел из диапазона; количество не пустых ячеек в диапазоне; количество пустых ячеек в диапазоне

20. К каким операторам относятся ЛЕВСИМ и ПРАВСИМ в MS Excel

логическим, текстовым, даты и времени, математическим

Часть 2. Практические задания. Демонстрация навыков владения информационной технологией

На выполнение практических заданий отводится 90 минут. Задания рекомендуется выполнять по порядку. Для выполнения заданий необходим компьютерный класс с соответствующим программным обеспечением. Выполненное задание демонстрируется преподавателю. За каждое правильно выполненное задание начисляется пятнадцать баллов.

1. Запустите систему MS Project

Вы работаете в ИТ-департаменте сервисной компании (сфера технологические машины и оборудование). Сформировать проект по закупке и внедрению в работу компании системы управления взаимоотношениями с клиентом. Проект должен содержать не менее двух фаз, не менее 10 задач, на проект должны быть назначены материальные и трудовые ресурсы, должен быть подсчитан бюджет проекта.

2. Запустите систему MS Excel

Заработная плата сотрудников предприятия «Сервис+»						
Ф. И.О.	Оклад	Премия	Начислено	Подоходный налог	Страховые взносы	К выдаче
Тулупов В.М.	56 100					
Бессмертных Л.М.	280 200	120 000				
Папоров Р.И.	47 900	30 000				
Иванченко А.П.	43 560					
Гончарук В.А.	31 900	15 000				
Тулупов П.А.	59 000					
ИТОГО						

Подоходный налог – 13%, если сумма меньше 200 000. Иначе 26000 +21% от суммы, превышающей 200 000 руб.



Страховые взносы – 30% от оклада

К выдаче складывается из «начислено – подоходный налог». Страховые взносы не учитываются!

- 1) Оставить два листа в книге
- 2) На первом рассчитать предложенную таблицу с учетом примечаний.
- 3) Провести сортировку по сумме подоходного налога (по убыванию)
- 4) На втором составить круговую диаграмму по исчисленным страховым взносам

Семестр 3

Контрольная точка 1. Деловая игра – деловое письмо

Подготовка игры. Участники игры повторяют лекционный материал и изучают презентацию по темам Деловое письмо, Стилистика делового письма. Особое внимание уделяется шаблонам писем-претензий, писем-отказов, ответов на необоснованные и обоснованные претензии, продающих писем.

Цель деловой игры. Овладение практическими навыками ведения деловой переписки, позволяющими конструктивно решать конфликтные ситуации, эффективно работать с контрагентами предприятия.

Сценарий деловой игры.

Ход деловой игры предполагает деление студентов на группы по 3-4 человека. Каждая группа представляет собой сотрудников определенной компании. Преподаватель дает группе определенные «вводные данные».

Демонстрационный вариант: Вы работаете директором компании по сервисному обслуживанию и ремонту бытовой техники. Ваша компания заказала партию расходных материалов для ремонта холодильников. В поставленной партии – плавкие предохранители оказались бракованными. При этом звонки партнеру – не дали результата. Новая партия исправных плавких предохранителей так и не была поставлена. Сформулируйте письмо-претензию

Контрольная точка 2. Демонстрация навыков владения информационной технологией. Формирование документа в MS Word

Необходимо сформировать документ в MS Word, который должен содержать сведения о предприятиях сферы сервиса технологических машин и оборудования и выполняться, как одно из заданий предложенных ниже. Вариант задания выбирается в соответствии с последней цифрой в номере зачетки студента.

Варианты заданий

1. Создайте шаблон письма с отказом от сотрудничества от имени генерального директора вашей компании
2. Создайте документ, содержащий Заголовки первого и второго уровней, автоматически собранное оглавление, названия рисунков (таблиц) и перекрестные ссылки на них
3. Создайте шаблон визитной карточки для менеджера по работе с клиентами с использованием настраиваемых форм (доступны в инструменте Разработчик)
4. Создайте документ, содержащий Заголовки первого и второго уровней, автоматически собранное оглавление, названия рисунков (таблиц) и перекрестные ссылки на них
5. Создайте титульный лист для рекламного буклета предприятия сферы сервиса технологических машин и оборудования
6. Создайте документ, содержащий Заголовки первого и второго уровней, автоматически собранное оглавление, названия рисунков (таблиц) и перекрестные ссылки на них



7. Создайте таблицу в которой будут учитываться ваши ежедневные расходы на питание, проезд, развлечения, спорт, образование. В ячейках «Итого» запишите формулы суммы
8. Создайте документ, содержащий Заголовки первого и второго уровней, автоматически собранное оглавление, названия рисунков (таблиц) и перекрестные ссылки на них
9. Создайте рекламный проспект для предприятия по ремонту и обслуживанию бытовой техники
10. Создайте документ, содержащий Заголовки первого и второго уровней, автоматически собранное оглавление, названия рисунков (таблиц) и перекрестные ссылки на них

Контрольная точка 3. Демонстрация навыков владения информационной технологией. Решение правовых вопросов с помощью «Консультант Плюс»

1. Работник, являющийся студентом вуза, предупрежден о предстоящем увольнении по сокращению штата. Выясните, имеет ли он в соответствии с Трудовым Кодексом преимущественное право остаться на работе
2. Подготовьте подборку писем Минфина и ФНС, изданных с начала 2015 года, в которых говорится об авторизации и подаче жалобы в личном кабинете налогоплательщика. Сохраните список документов в файл
3. Вы приобрели сотовый телефон и внем возникли неполадки в течении гарантийного срока. Вы отвезли телефон в сервисный центр и он находился там для диагностики и ремонта длительное время (не эксплуатировался). Выясните возможно ли продление гарантийного срока на телефон после устранения неполадок
4. Поставьте на контроль первую часть налогового кодекса РФ
5. Найдите документ принятый Минобразованием РФ или Рособразованием или Минобрнауки РФ, в котором дается разъяснение облагается ли повышенная стипендия налогом. Поставьте закладку на фрагменте разъясняющем ситуацию с налогообложением повышенной стипендии.
6. Определите величину прожиточного минимума для трудоспособного населения г.Москвы и Московской области, установленную на 1 квартал 2017 года
7. Подготовьте подборку совместных писем Минфина и ФНС, в которых говорится о льготах по налогу на имущество. Список документов сохраните в файл. Укажите количество найденных документов.
8. Создайте группу папок Учеба. В группе папок Учеба создайте папки: Мне должны, Я должен, Перспективы. Выясните можно ли получить гранты на обучение за границей. Поместите документ, дающий максимально исчерпывающий ответ на данный вопрос в папку Перспективы ->Учеба
9. Создайте группу папок Учеба. В группе папок Учеба создайте папки: Мне должны, Я должен, Перспективы. Выясните, какие документы нужны для получения социальной стипендии. Поместите документ, дающий максимально исчерпывающий ответ на этот вопрос в папку Мне должны ->Учеба
10. Создайте группу папок Учеба. В группе папок Учеба создайте папки: Мне должны, Я должен, Перспективы. Выясните, могут ли студенты, не выполнившие программы практик без уважительной причины, быть отчислены из Вуза. Поместите документ, дающий максимально исчерпывающий ответ на этот вопрос в папку Я должен ->Учеба
11. Составьте единый список документов из базы законодательство по федеральным налогам, принятым в 2016/2015 годах и утративших силу в настоящее время, а также принятых в 2017 году и не утративших силу в настоящее время (с помощью поля папки документов).



12. Вы с друзьями собрались в Санкт-Петербург. Но по семейным обстоятельствам поездку пришлось отложить. Какую часть стоимости билеты вы можете получить при условии, что вернули неиспользованный билет за 5 часов до поездки
13. Выясните каков предельный размер социального налогового вычета за обучение ребенка до 18 лет
14. Поставьте закладку на фрагменте текста, дающем исчерпывающий ответ на вопрос каков размер компенсации, за утерю багажа авиаперевозчиком.

Контрольная точка 4. Индивидуальный или групповой проект «Моделирование бизнес-процессов предприятий сервиса технологических машин и оборудования».

Защита проекта

Задание предназначено для тренировки навыков моделирования бизнес-процессов средствами методики IDEF0 с использованием CASE-средства RAMUS Educational.

Студенту необходимо построить структурно-функциональную модель «as-is», описывающую деятельность сотрудника (подразделения), либо осуществление бизнес-процесса в соответствии с выбранным предметом исследования. Выявить недостатки существующей модели.

Сформулировать предложения по улучшению модели и построить структурно-функциональную модель «to-be»..

План выполнения работы:

1 этап. Выбор предмета исследования. Характеристика предмета исследования

Предмет исследования может касаться любого аспекта деятельности предприятий сферы сервиса технологических машин и оборудования и выбирается студентом самостоятельно.

2 этап. Анализ бизнес-процесса предприятия на основе построения структурно-функциональной модели «as-is» средствами Ramus Educational. Выявление недостатков существующей модели.

3 этап. Создание отчета по выполненной работе.

Результаты работы представляются в виде пояснительной записки. Пояснительная записка оформляется на листах формата А4 и должна содержать следующие элементы:

- Титульный лист.
- Характеристика предмета исследования.
- Построение структурно-функциональной модели “as is»
- Анализ существующей модели
- Предложения по совершенствованию структурно-функциональной модели, построение модели “to be”

Текст отчета должен быть напечатан на одной стороне стандартного листа бумаги А4. Страницы отчета должны иметь поля: правое — 10 мм, верхнее, левое и нижнее — 20 мм. Подготовленный отчет должен быть сброшюрован в папку формата А4 или оформлен в переплет.

Страницы отчета нумеруются по порядку от первой до последней без пропусков и повторений арабскими цифрами, проставляемыми по центру внизу страницы, кроме титульного листа.

При оформлении отчета студент должен использовать однородный стиль на протяжении всего документа.

5 этап. Создание презентации по выполненной работе.

Результаты работы также представляются в виде презентации и должны содержать:

- Титульный лист.
- Характеристика предмета исследования (тезисно)



- Контекстную диаграмму и диаграммы декомпозиций структурно-функциональной модели “as is»
- Анализ существующей модели (тезисно)

Материалы для промежуточной аттестации по семестру 3. Демонстрационный вариант

Материалы промежуточной аттестации включают в себя тестовые вопросы и практические задания позволяющие оценить теоретические знания студента и степень владения изучаемыми информационными технологиями.

Часть 1. Тест. Задания с выбором, в которых студенты выбирают правильный ответ из данного набора ответов

Тест включает 20 заданий. На выполнение теста отводится 30 минут. Задания рекомендуется выполнять по порядку, не пропуская ни одного. Когда задание не удаётся выполнить сразу, перейдите к следующему. Останется время, вернитесь к пропущенным заданиям. За каждый правильный ответ начисляется один балл

1. Совокупность логически взаимосвязанных действий, преобразующих ресурсы в конечный продукт (товар/услугу), представляющий ценность для потребителя называется

бизнес-процесс, бизнес-система, проектная деятельность, процессный подход

2. К какому из перечисленных классов бизнес-процессов относят процесс обслуживания клиента риэлтерского агентства?

сопутствующие, основные, вспомогательные, процессы управления

3. К какому классу бизнес-процессов относят поддержание инфраструктуры предприятия?

сопутствующие, основные, вспомогательные, процессы управления

4. Сотрудник компании, управляющий бизнес-процессом и несущий ответственность за полученный результат это

контрагент, исполнитель, эксперт, владелец

5. Руководство предприятия стало задумываться о внедрении на предприятии корпоративной информационной системы и сертификации компании по международным стандартам ISO. Какая из перечисленных ситуаций требует описания ключевых бизнес-процессов?

описывать ключевые бизнес-процессы надо только в случае сертификации, описывать ключевые бизнес-процессы надо только в случае внедрения корпоративной информационной системы, описания ключевых бизнес-процессов требуют оба случая, описания ключевых бизнес-процессов не нужно в обоих случаях



6. Набор знаков и правил, применяющихся при графической визуализации бизнес-процессов называется
-
- нотация, график, модель, контекстная диаграмма*
7. Какой из методик описания бизнес-процессов НЕ существует:
-
- графической; текстовой; модельной; табличной*
8. Самая «новая» по времени принятия нотация моделирования бизнес-процессов:
-
- BPMN, IDEF, eEPC, Ramis*
9. В IDEF0 представление бизнес-процесса, как единого целого, описывается
-
- графиком, контекстной диаграммой, декомпозицией, нотацией*
10. Разбиение бизнес-процесса на составляющие его процессы, функции, события называется
-
- графиком, контекстной диаграммой, декомпозицией, нотацией*
11. Можно ли создать таблицу с вычисляемыми полями в MS Word 2010?
-
- да, нет*
12. В MS Word заголовочные данные, включающие в себя, название произведения или название компании, дату разработки документа и т.п. и помещаемые над текстом на каждой странице документа называются
-
- нотация, график, модель, колонтитул*
13. Можно ли создать в MS Word 2010 шаблон визитки, в которой значение поля «Должность» будет выбираться из открывающегося списка?
-
- да, нет*
14. Функция =PRODUCT(A1:A2) в MS Word 2010
-
- не применяется; возвращает наибольшее значение из ячеек A1, A2; позволяет вычислить сумму двух соседних ячеек таблицы; позволяет вычислить произведение двух соседних ячеек таблицы*
15. Программный комплекс, включающий в себя массив правовой информации и программные инструменты, позволяющие работать с этим массивом это
-
- система управления взаимоотношениями с клиентом, система управления проектами, система моделирования бизнес-процессов, справочно-правовая система*



16. К каким видам информационных систем относится Ramus Educational

системы управления взаимоотношениями с клиентом; системы управления проектами; системы моделирования бизнес-процессов; справочно-правовые системы

17. К каким видам информационных систем относится Консультант Плюс

системы управления взаимоотношениями с клиентом; системы управления проектами; системы моделирования бизнес-процессов; справочно-правовые системы

18. К какому виду правовой информации относится договор аренды нежилого помещения?

информация индивидуально-правового характера, имеющая юридическое значение; нормативная правовая информация; неофициальная правовая информация

19. Справочно правовые системы являются частным случаем

документальных информационно-поисковых систем; геоинформационных систем; фактографических информационно-поисковых систем; систем управления взаимоотношениями с клиентом

20. Системы, предназначенные для сбора, хранения, анализа и графической визуализации пространственных данных и связанной с ними информации называются

документальными информационно-поисковыми; геоинформационными; фактографическими информационно-поисковыми; справочно-правовыми

Часть 2. Практические задания. Демонстрация навыков владения информационной технологией

На выполнение практических заданий отводится 90 минут. Задания рекомендуется выполнять по порядку, не пропуская ни одного. Для выполнения заданий необходим компьютерный класс с соответствующим программным обеспечением. Выполненное задание демонстрируется преподавателю. За каждое правильно выполненное задание начисляется десять баллов.

1. Запустите систему MS Word 2010.

Создайте документ, содержащий заголовки первого и второго уровней, автоматически собранное оглавление, названия рисунков (таблиц) и перекрестные ссылки на них

2. Запустите систему Консультант Плюс

Определите величину прожиточного минимума для трудоспособного населения г.Москвы и Московской области, установленную на 1 квартал 2017 года

Вы приобрели сотовый телефон и внем возникли неполадки в течении гарантийного срока. Вы отвезли телефон в сервисный центр и он находился там для диагностики и ремонта длительное время (не эксплуатировался). Выяните возможно ли продление гарантийного срока на телефон после устранения неполадок

Подготовьте подборку совместных писем Минфина и ФНС, в которых говорится о льготах по налогу на имущество. Список документов сохраните в файл

Создайте группу папок Учеба. В группе папок Учеба создайте папки: Мне должны, Я должен, Перспективы. Выясните можно ли получить гранты на обучение за границей.



Поместите документ, дающий максимально исчерпывающий ответ на данный вопрос в папку Перспективы ->Учеба

3. Запустите систему Ramus Educational

Выполните моделирование бизнес-процесса «Обслуживание клиента»

Поскольку описание бизнес-процессов неразрывно связано с конкретной компанией, опишем предметную область. У вас есть сервисная компания, оказывающая услуги по установке, ремонту и обслуживанию кондиционеров любых марок и моделей: выезд монтажной бригады для осмотра и измерительных работ; диагностика и заправка кондиционеров; проверка и чистка дренажной системы; дозаправка кондиционеров; пуско-наладочные и ремонтно-восстановительные работы и т.д.

Для того, чтобы осуществить обслуживание клиента необходимо: владеть информацией о клиенте, о заказе клиента и располагать данными о монтажных бригадах. Т.о., в качестве входных данных будут использоваться: Заявка клиента, Данные о клиенте, Данные об исполнителях.

Выполнение запроса ведет к формированию сопроводительной документации и созданию заказов на приобретение запчастей. Именно эти объекты (Сопроводительная документация и Заказы на приобретение запчастей) и будут являться выходными данными.

Механизмами бизнес-процесса, реализующими его, являются Менеджер по работе с клиентами, Старший смены монтажного отдела. Вся информация фиксируется в соответствующем файле MS Excel, поэтому он также является механизмом. Управляющими стрелками будут: Должностные инструкции, Прайс-листы (с расценками на запчасти/расходные материалы и тарификацией работ), График работы сотрудников монтажного отдела (в соответствии с которым будет осуществляться распределение работ между бригадами).

Процесс «Обслуживание клиента» является одним из основных бизнес-процессов компании. Он идет в несколько этапов.

Этап 1. Оформление заказа, в ходе которого менеджер определяет вид необходимых клиенту работ (установка или ремонт/обслуживание кондиционеров). Если речь идет об установке бригада монтажного отдела осуществляет выезд к заказчику на предварительный осмотр помещения. Если о ремонте – бригада выезжает на предварительную диагностику системы. После этого менеджер уточняет наличие расходных материалов на складе. Далее происходит расчет стоимости заказа. При наличии на складе необходимых запчастей и расходных материалов назначается дата выполнения заказа в соответствии с пожеланиями клиента и наличием свободных дат. В случае отсутствия необходимых запчастей и расходных материалов, дата заказа назначается не раньше трех дней с момента оформления заказа и в соответствии с наличием свободных дат, при этом менеджер формирует заявку на запчасти или расходные материалы и передает ее в отдел материально технического снабжения. Кроме того, менеджер планирует рабочее время монтажных бригад и формирует заказы по датам в соответствии с загруженностью. Выбор бригады для выполнения заказа осуществляется на основании назначенной даты выполнения заказа и графика работы сотрудников монтажного отдела. После получения, вся необходимая информация фиксируется в журнале учета заказов, и заказ считается принятым.

Этап 2. Формирование сопроводительной документации: договор, счет, акт сдачи-приемки.

Этап 3. Передача заказа и необходимой документации старшему смены.

Этап 4. Выполнение заказа.



Этап 5. Завершение заказа, в ходе которого клиент принимает выполненной работы (при необходимости бригада устраняет выявленные клиентом недостатки), подписывает акт сдачи-приемки, а старший смены монтажного отдела передает документы менеджеру

Выполнение моделирования бизнес-процесса должно включать себя

- 1) Контекстную диаграмму «Обслуживание клиента» с соответствующими стрелками входов-выходов, механизмов и управляющих воздействий
- 2) Декомпозицию контекстной диаграммы, включающую пять перечисленных выше этапов
- 3) Декомпозицию блока «Оформление заказа»

Семестр 4

Контрольная точка 1. Ситуационная задача. Создание интеллектуальной карты

На основании знаний полученных в ходе коллективной аудиторной работы по созданию интеллектуальных карт самостоятельно или в малой группе создать интеллектуальную карту.

Основные правила построения:

- 1) Начинайте с центра. В центре находится самая главная мысль, цель построения интеллект-карты. Начинайте с главной мысли — и у вас появятся новые идеи, чем ее дополнить. Центральный образ должен быть для вас самым ярким объектом, потому что он будет являться вашим центром внимания, основной целью создания интеллект-карты. Для этого максимально четко ставьте задачу, используйте при создании центрального образа наиболее «цепляющие», вдохновляющие вас в данный момент цвета и рисунки
- 2) Читайте по часовой стрелке, начиная с правого верхнего угла. Информация считывается по кругу, начиная с центра карты и продолжая с правого верхнего угла и далее по часовой стрелке.
- 3) Используйте разные цвета! В выбираемых нами цветах всегда больше смысла, чем может показаться. Цвет мы воспринимаем мгновенно, а на восприятие текста нужно время..
- 4) Экспериментируйте! У каждой из карты свой неповторимый индивидуальный стиль. Так как мышление каждого человека уникально, то и карта как результат мышления тоже оказывается уникальной и неповторимой. Не бойтесь экспериментировать, пробовать, искать и находить лучшие способы представления информации, максимально подходящие именно для вас.

Основные ограничения

- 1) Мы не можем оперировать одновременно более чем 7 ± 2 объектами информации
- 2) Нельзя использовать длинные фразы (только эмфазы)
- 3) Рисунки – предпочтительнее слов
- 4) Любая мысль может быть тут же потеряна и вытеснена другой, не всегда более важной и приоритетной мыслью

Демонстрационный вариант кейса

Экономический кризис, начавшийся в 2014 году, сильно ударил по российской машиностроительной отрасли. Положение предприятий осложнили политические санкции против России. Двукратное падение рубля, с одной стороны, стало положительным фактором, повысившим стоимость аналогичных зарубежных машин и снизивших конкуренцию на внутреннем рынке для отечественных производителей. С другой стороны, подорожали импортные комплектующие, от которых сильно зависит выпуск российской техники. Стоимость машиностроительной продукции выросла. Заводы-производители озаботились импортозамещением, но пока эта задача не решена.



Еще одним негативным фактором стало снижение потребностей экономики. За исключением заказов, размещаемых оборонно-промышленным комплексом и госкорпорациями, весь остальной рынок резко просел. Общий спрос на продукцию машиностроительных компаний снизился.

В отличие от наших предприятий, зарубежные компании быстро переориентировались и стали дополнительно стимулировать спрос на свою продукцию в России за счет внедрения новых финансовых услуг. Они начали предоставлять покупателям беспрецедентные скидки, долгосрочную беспроцентную рассрочку, лизинг, практиковать другие методы, стимулирующие покупательскую активность.

В кризисной ситуации отечественные компании выбрали разную тактику. Ряд предприятий (например, завод по производству кранов в Челябинске) резко диверсифицировались, изменили ассортимент, сконцентрировав усилия на экспорте и работе с ключевыми клиентами. Но большинство машиностроительных компаний предпочли резко снизить количество выпускаемой продукции, сосредоточиться на различных способах оптимизации расходов и снижения затрат. Одно из предприятий, попавших в водоворот этих экономических событий и испытывавшее негативные последствия кризиса, холдинг «Машинострой».

О компании

Производственный холдинг «Машинострой» имеет давнюю историю и традиции. Он включает в себя производственные предприятия, конструкторское бюро и собственное сбытовое подразделение. Холдинг выпускает тракторы, коммунальную технику, бульдозеры и технику специального назначения для ОПК с достаточно широкой линейкой модификаций. Это одна из немногих машиностроительных компаний в России, которая сохранила инженерные компетенции и производственную базу, необходимую для выпуска современной продукции.

Рынок сбыта

«Машинострой» работает с заказчиками из России и небольших развивающихся стран, продажи в которые осуществляются в большей степени по политическим каналам. Конкурентная среда, в которой он предлагает свою продукцию, не сильно насыщена. С одной стороны – это западные производители, техника которых после падения рубля превышает стоимость подобной продукции холдинга на 30% и выше, с другой – китайские заводы, техника которых хуже по качеству и пока мало распространена в России.

Управление

Машиностроительный холдинг представляет собой ряд самостоятельных предприятий, расположенных в разных регионах России. Руководит ими управляющая компания, расположенная в Екатеринбурге. Полномочия директоров заводов ограничиваются решением только оперативных вопросов. Все стратегические задачи формируются в управляющей компании. Все коммуникации между предприятиями осуществлялись в большинстве случаев также через управляющую компанию.

Формализованная стратегия развития машиностроительного холдинга в сложившихся условиях стала неактуальной. Новая антикризисная стратегия не принята. В этой ситуации каждый руководитель предприятия, входящего в холдинг, самостоятельно ищет решения по выходу из кризиса.

Финансы

В холдинге сохранился высокий уровень постоянных расходов. При этом резко снизился выпуск продукции, что привело к падению оборота и рентабельности. Высокая закредитованность и невозможность взять новые кредиты в банках, увеличили потребность в оборотных средствах. По этой причине сорвались сроки выполнения ряда контрактов. Финансовые потоки на этом фоне еще сильнее уменьшились.

Персонал

В результате сокращения объемов производства в большинстве подразделений холдинга упала зарплата. Ключевые специалисты начали увольняться. Уровень мотивации и вовлеченности



персонала резко снизился. Постепенно часть предприятий стали переходить на неполную рабочую неделю, это послужило еще одним толчком к увольнению ряда важных специалистов.

Продукты

Линейка выпускаемой продукции достаточно широкая: это коммунальная, сельскохозяйственная, карьерная и строительная техника. Кроме того, ряд предприятий имеют компетенции по выпуску техники военного назначения. В инжиниринговой компании постоянно ведется разработка новой техники, в том числе и инновационной. Постоянно разрабатываются новые модификации существующей продукции, обновляются зарекомендовавшие себя на рынке модели.

Общая ситуация

Начиная с 2015 года ситуация в холдинге постоянно ухудшается. Дефицит оборотных средств не позволяет обеспечивать сроки выполнения существующих контрактов. Несмотря на востребованность техники холдинга, возможности предприятий обеспечивать потребность машиностроительного рынка также снизились. Параллельно с этим уменьшается емкость рынка России.

При отсутствии актуальной стратегии в области продаж и маркетинга появилось большое количество незавершенки, что на фоне дефицита оборотных средств еще больше усугубляет положение машиностроительного холдинга.

При стремительно падающем обороте, постоянные затраты холдинга оставались на прежнем уровне достаточно долго. Стала стремительно падать рентабельность, которая уже через год ушла в минус. Имея большой кредитный портфель, холдинг стал задерживать выплаты по кредитам. На предприятии появились задержки с выплатой заработной платы в каждом из бизнес-подразделений.

Вопросы

Какие вы видите решения по выводу из кризиса холдинга «Машинстрой»?

Как должны быть вписаны эти решения в общую стратегию развития холдинга?

Рассматривая кейс, вы можете предложить как системные решения, включающие в себя комплекс мер в области продаж, производства, персонала и финансов, так и отдельные решения для каждой из указанных бизнес-сфер.

Постройте интеллектуальную карту «Антикризисные решения».

Контрольная точка 2. Демонстрация работы с системой 1С: Предприятие 8.2

Студент должен продемонстрировать общее задание, выполненное группой и осуществить два дополнительных задания из представленных ниже.

Варианты заданий

Студент должен продемонстрировать общее задание, выполненное группой и осуществить три дополнительных задания из представленных ниже.

Варианты заданий

1. Проведите процедуру физического удаления ошибочно введенных хозяйственных операций
2. Отрадите поступление на предприятие и ввод в эксплуатацию любого объекта основных средств
3. Отрадите приобретение лицензии
4. Отрадите оплату поставщику за приобретенную лицензию
5. Отрадите оплату поставщику за приобретенный объект основных средств
6. Установите новую рабочую дату. Примете на работу нового сотрудника
7. Отрадите поступление материалов на склад
8. Оформите передачу поступивших материалов в производство
9. Отрадите выдачу денежных средств из кассы подотчетному лицу
10. Сформируйте ведомость на выплату заработной платы сотрудникам



Контрольная точка 3. Демонстрация навыков владения информационной технологией. Основные инструменты Microsoft Access

Студенту предлагается ответить на один из нижеприведенных вопросов (вариант вопроса выбирается в соответствии с последней цифрой в номере студенческого билета, при этом цифра 0 соответствует варианту 10), а также подтвердить корректность своего ответа, продемонстрировав самостоятельно сформулированный сопутствующий пример в MS Access

1. Что такое атрибут таблицы?
2. Что такое запись таблицы?
3. Что такое ключ в таблице?
4. Какие отношения могут быть между таблицами?
5. Что такое маска ввода?
6. Предположим в таблице хранятся даты рождения сотрудников. Как записать запрос, чтобы отфильтровать тех, кто родился после 1988 г?
7. Что такое форма в Microsoft Access?
8. Приведите пример 4-5 элементов формы в Microsoft Access.
9. Приведите пример свойств формы, которые могут быть изменены пользователем в Microsoft Access.
10. Что такое отчет в Microsoft Access?

Контрольная точка 4. Индивидуальный или групповой проект «Разработка сайта предприятия сервиса ТМиО». Защита проекта.

Разработка сайта предприятия сервиса технологических машин и оборудования. Проект оформляется в виде отчета и сайта. Проект выполняется как индивидуально, так и в малых группах (до 3 человек). Сайт разрабатывается согласно структуре приведенной ниже.

С каждой страницы необходимо обеспечить возможность перехода на главную страницу.

Сайт реализуется в любом конструкторе сайтов

Номер страницы	Название	Содержание
1	Главная	Название предприятия, логотип, приветствие от руководства, слоган, ключевые услуги
2	О нас	Краткая история компании, месторасположение контактные данные
3	Вакансии или партнеры	
4	Услуги	Услуги, сопутствующие услуги, цены
5	Клиентам	Информация для клиентов, отзывы, полезные статьи
6	Контакты	Телефон, эл.почта, ссылки на социальные сети.

Материалы для промежуточной аттестации по семестру 4. Демонстрационный вариант

Материалы промежуточной аттестации включают в себя тестовые вопросы и практические задания позволяющие оценить теоретические знания студента и степень владения изучаемыми информационными технологиями.



Часть 1. Тест. Задания с выбором, в которых студенты выбирают правильный ответ из данного набора ответов

Тест включает 30 заданий. На выполнение теста отводится 40 минут. Задания рекомендуется выполнять по порядку, не пропуская ни одного. Когда задание не удаётся выполнить сразу, перейдите к следующему. Останется время, вернитесь к пропущенным заданиям. За каждый правильный ответ начисляется один балл

1. Концепция представления информации в виде связанных деревьев с использованием визуализации и эмфаз, предназначенная для обучения, планирования, решения бизнес-задач, проведения мозговых штурмов называется

интеллектуальная карта, электронная коммерция, система управления базами данных, интернет-экономика

2. Концепция, покрывающая любые формы деловых операций, проводимых электронным способом с использованием телекоммуникационных сетей и электронных финансово-экономических инструментов

интеллектуальная карта, электронная коммерция, система управления базами данных, интернет-экономика

3. Какая из нижеприведенных информационных технологий относится к интеллектуальным картам

IC:Предприятие, MS Access, MS Project, coggle.it

4. Конкурсная форма проведения закупок называется

аукцион, горизонтальная электронная торговая площадка, вертикальная электронная торговая площадка, тендер

5. Рыночное пространство, созданное средствами электронных телекоммуникаций и предназначенное для сделок купли-продажи товаров определенной отраслевой принадлежности в секторе B2B это

аукцион, горизонтальная электронная торговая площадк, вертикальная электронная торговая площадка, тендер

6. Сколько рынков электронной коммерции существует

девять, девяносто, три, подсчитать количество существующих рынков электронной коммерции не представляется возможным

7. Концепция государственного управления, основанная на автоматизации совокупности управленческих процессов в масштабах страны и служащая снижению издержек социальных коммуникаций для каждого члена общества называется

E-distribution, E-procurement, E-government, E-citizen



8. Ограничение возможностей индивида (социальной группы) из-за отсутствия доступа к современным средствам коммуникации называется

цифровое неравенство, социальное неравенство, дискриминация, семантический барьер

9. 1С: Предприятие это

универсальная среда программирования, технологическая платформа, типовая конфигурация, бухгалтерская система

10. Какой закон регламентирует порядок осуществления закупок товаров, работ и услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд на территории РФ?

такого закона нет; регламентация осуществляется актами муниципальных органов управления; 44-ФЗ; ежегодно принимается новый федеральный закон

11. К какому из рынков электронной коммерции можно отнести услуги фрилансеров?

C2B; B2B; G2B; G2G

12. Кто из перечисленных субъектов имеет доступ к глобальным системам бронирования (GDS) в туристской сфере?

частные лица; агенты туристических компаний; обе категории субъектов имеют доступ

13. Какие из перечисленных систем относятся к альтернативным системам бронирования (ADS) в туристской сфере?

booking, amadeus, galileo, gosuslugi

14. Субъект, определяемый первой буквой аббревиатуры при описании рынков электронной коммерции всегда является

стороной оказывающей услуги (продающей товар); юридическим лицом; физическим лицом; стороной, получающей прибыль от осуществления хозяйственной деятельности

15. К какой из категорий пользователей бухгалтерской информации предприятия относятся налоговые органы?

пользователи с прямыми финансовыми интересами, пользователи с косвенными финансовыми интересами, пользователи без финансовых интересов

16. Процесс создания собственной программы в 1С:Предприятие 8.x



называется конфигурирование; называется моделирование; невозможен

17. Какой подход к автоматизации бухгалтерского учета целесообразно использовать на малом предприятии?

автоматизируется управленческий и финансовый учет ;автоматизируется только управленческий учет; автоматизируется только финансовый учет

18. Система предоставления пользователю персонально ориентированного контента в зависимости от предварительно собранной информации о его интересах и предпочтениях называется

идентификация, индивидуализация, профайлинг, персонализация

19. Систематический сбор информации о пользователях для последующего использования в персональном маркетинге называется

идентификация, индивидуализация, профайлинг, персонализация

20. К какому из рынков электронной коммерции может быть отнесен интернет-магазин озон

B2C; B2B; G2B; G2G

21. Как называется совокупность бизнес-процессов и реализующих их подразделений компании, не связанных непосредственным контактом с клиентами?

фронт-оффис; бэк-оффис; эккаунтинг; профайлинг

22. Процедура, производимая над базой данных, в целях устранения в ней избыточности называется

схема базы данных, нормализация отношений, концептуальное проектирование, установление целостности данных

23. Система правил Microsoft Access, которая используется для проверки допустимости отношений между записями связанных таблиц и для того, чтобы не позволить случайно удалить или изменить связанные данные называется

схема базы данных, нормализация отношений, концептуальное проектирование, целостность данных

24. Объекты, предназначенные, для ввода и отображения данных на экране в Microsoft Access называются

форма, атрибут, отчет, сущность



25. Объекты, предназначенные, для вывода на экран или печать информации из базы данных в Microsoft Access называются

форма, атрибут, отчет, сущность

26. Какой портал электронного правительства из перечисленных предназначен для предоставления информации о государственных и муниципальных услугах и функциях, ведомствах, а также для оказания услуг в электронном виде?

в РФ отсутствует такой портал; www.government.ru, www.service.ru; www.gosuslugi.ru

27. Венчурная инвестиционная компания, целью которой является ускоренная подготовка и быстрый вывод на рынок интернет-компаний и их проектов называется

интернет-аукцион; интернет-инкубатор; интернет-магазин; электронная биржа

28. Язык разметки гипертекста называется

html;css; div; meг

29. Каскадные таблицы стилей, применяемые при формировании веб-страниц это

html;css; div; meг

30. Тег <title>...</title> задает

название веб-страницы; содержит информацию о кодировке веб-страницы; маркированный список на веб-странице; стиль веб-страницы, в дальнейшем описанный в css

Часть 2. Практические задания. Демонстрация навыков владения информационной технологией

На выполнение практических заданий отводится 80 минут. Задания рекомендуется выполнять по порядку, не пропуская ни одного. Для выполнения заданий необходим компьютерный класс с соответствующим программным обеспечением и доступом в интернет. Выполненное задание демонстрируется преподавателю. За каждое правильно выполненное задание начисляется десять баллов.

1. Запустите систему 1С: Предприятие и подключите типовую конфигурацию 1С:

Бухгалтерия.

Отразите поступление на предприятие и ввод в эксплуатацию любого объекта основных средств

Отразите оплату поставщику за приобретенный объект основных средств

Установите новую рабочую дату. Примите на работу нового сотрудника

Отразите поступление материалов на склад

Оформите передачу поступивших материалов в производство

2. С помощью браузера откройте поисковую страницу Интернет и зайдите на сайт

<https://coggle.it/>

Сформируйте интеллектуальную карту «Открытие точки ремонта бытовой техники»



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС

Лист 66 из 83



7.4. Содержание занятий семинарского типа.

Практическое занятие

Практическое занятие – ставит перед собой цель углубленного обсуждения сложной темы учебной программы, а так же выступает способом проверки знаний полученных студентами при самостоятельном изучении темы и путем развития у него ораторских способностей в ходе обсуждения вопросов практического занятия. В процессе подготовки к практическому занятию студент черпает и обобщает знания из материала учебников, монографий, нормативных актов, научных статей и т.д., рекомендуемых для подготовки к практическому занятию. В процессе организации и проведения данной формы занятия формируются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующий следующие этапы компетенции:

На заочной форме обучения

Во 2,3,4 семестрах:

- Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);
- Владение достаточными для профессиональной деятельности навыками работы с персональным компьютером (ОПК-2);
- Знание основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации, умением использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии с использованием традиционных носителей информации, распределенных баз знаний, а также информации в глобальных компьютерных сетях (ОПК-3);
- Понимание сущности и значения информации в развитии современного общества, способностью получать и обрабатывать информацию из различных источников, готовностью интерпретировать, структурировать и оформлять информацию в доступном для других виде (ОПК-4);
- Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-5).

Практические занятия проводятся с использованием активных и интерактивных форм обучения:

1. Освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией.

Преподаватель в электронном виде готовит набор задач, касающихся профессиональной области деятельности обучающихся, для решения которых необходимо применение информационных технологий. Первоначально задачи и примеры составлены таким образом, чтобы студент индивидуально и последовательно осваивал навыки работы с данной информационной технологией (освоение навыков владения информационной технологией). По мере освоения информационной технологии и совершенствования навыков владения ей, задачи усложняются. На следующем этапе студенту предлагаются индивидуальные задания, связанные с решением проблем в профессиональной области. Индивидуальные задания не сопровождаются описанием решения, на основе приобретенных навыков студент самостоятельно справляется с их решением (демонстрация навыков владения информационной технологией). В ходе такого занятия происходит установление межпредметных связей, у студентов формируется аналитическое и системное мышление, навыки оценки альтернатив; навыки оценки последствий, связанных с принятием решений; закрепляются и оттачиваются навыки



использования информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности.

Методика применения ОС и взаимосвязь с формируемыми компетенциями.

При проведении практического занятия в форме освоения/демонстрации навыков владения информационной технологией наилучших результатов можно добиться, применяя ее по отношению к решению задач профессиональной деятельности. В этом случае у обучающегося формируются навыки:

- решения прикладных хозяйственных задач с помощью Microsoft Excel;
- использования Microsoft Project для реализации работ по управлению проектом на предприятиях сферы сервиса ТМиО;
- ведения деловой переписки и навыки профессиональной работы, как с формированием больших документов, так и с шаблонами деловой корреспонденции;
- моделирования основных бизнес-процессов предприятий сервиса ТМиО с использованием графической нотации IDEF0;
- применения систем управления взаимоотношениями с клиентом для повышения качества обслуживания клиента на предприятиях сервиса технологических машин и оборудования;
- ведения хозяйственной деятельности предприятий сервиса в системе 1С:Предприятие;
- и т.д.

В результате студент приобретает способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности. А также готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

Критерии оценки изложены в пункте 7.2

Наилучших результатов можно добиться, совмещая данный подход с решением ситуационных задач

2. Метод кейсов (решение ситуационных задач). Преподаватель готовит кейс (на бумаге или электронном носителе). В кейсе содержится описание жизненной ситуации, а также набор фактических материалов, связанных с ней. Студенты работают в малых группах (по 3-5 человек). На основании представленных документов и описания они должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути вопроса, выявить ключевые проблемы, предложить возможные основные и альтернативные решения, выбрать оптимальный вариант из имеющихся и аргументировать его. На следующей стадии каждая группа представляет свои результаты анализа и вариант решения, затем проходит общая дискуссия, подведение итогов дискуссии и выбор лучшего решения. В ходе занятия с использованием данного метода происходит установление межпредметных связей, у студентов формируется аналитическое и системное мышление, навыки оценки альтернатив; навыки презентации результатов проведенного анализа; навыки оценки последствий, связанных с принятием решений. В ходе занятия с использованием данного метода у студентов вырабатывается способность к обобщению, анализу и восприятию



информации. Способность к постановке цели и выбору путей ее достижения. Способность логически верно, аргументированно и юридически грамотно строить устную речь.

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

Метод кейсов использует проблемные задания, в которых обучающимся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, содержащую в себе необходимую, но неполную информацию для решения заданной проблемы. Потребность в применении кейс-измерителей обусловлена тем, что оценка функциональных компетенций не может сводиться к ответам на вопросы тестового характера, поскольку функциональные компетенции – это то, что человек должен уметь делать в трудовой сфере или решении логических задач. Описание функциональных компетенций, как правило, предполагает формулировки деятельностного типа: «способность формулировать цели, задачи и стратегии .., выявлять тенденции..., строить прогнозы...». Наиболее эффективным способом их оценивания является решение кейсов (реальных проблемных ситуаций), основанных на совокупности ситуационных моделей, включающих формулирование проектов частных соглашений, договоров и сделок.

Кейсы, включающие в себе различные проблемные ситуации, которые происходили в практике или принципиально могут произойти в будущей профессиональной деятельности, погружают студентов в те вызовы, с которыми они могут встретиться в работе. Вызовы требуют вдумчивого анализа при ограниченной или недостаточной полезной информации, но избыточной ненужной информации, эффективного реагирования на двусмысленные обстоятельства или сложные экономические, политические, психологические контексты. Они, прежде всего, требуют решительных действий, которые нужно четко произвести и отстоять. Кейс-измерители, как правило, включают специальные проблемные задачи, для решения которых студенту необходимо проанализировать ситуацию, требующую актуализировать комплекс профессиональных знаний. Кейсы не могут иметь однозначно правильного ответа, но имеют наиболее правдоподобные. Очень важным при использовании кейсов при оценивании является не только само решение, сколько процесс его принятия и доказательства и доводы в его пользу, самостоятельность и ответственность студентов при решении. Решение кейсов (как процедура оценивания) может быть выполнено группой или индивидуально, в зависимости от целей оценки, быть самостоятельной процедурой или входить как часть в экзамен. По времени процедура может занимать от 2-3 часов до 20-30 минут.

Достоинством кейс-измерителей является то, что их использование дает возможность получить достаточно полное представление о профессиональных и личностных качествах человека. Недостатком является необходимость постоянного обновления кейсов, поскольку информация устаревает (кейсы должны быть актуальны), и со временем наиболее правильные варианты ответов будут известны всем студентам.



При создании таких измерителей важно предусмотреть отсутствие однозначных решений проблемы, побуждающее студентов к поиску оптимальных решений, их аргументации и обоснования. Эти измерители особенно эффективны для решения задач, имеющих решения, соперничающие по степени истинности. Данный метод обучения предназначен для совершенствования навыков и получения опыта в следующих областях:

- выявление, отбор и решение проблем;
- работа с информацией;
- осмысление значения деталей, описанных в ситуации;
- анализ и синтез информации и аргументов;
- работа с предположениями и заключениями;
- оценка альтернатив;
- принятие решений;
- слушание и понимание других людей, т.е. навыки групповой работы.

Метод case-study относится к неигровым имитационным активным методам обучения. Непосредственная цель метода case-study – это совместными усилиями группы студентов проанализировать ситуацию, возникающую при конкретном положении дел, и выработать практическое решение, а также оценить предложенные алгоритмы и выбрать лучшее в контексте поставленной проблемы.

Методика применения ОС и взаимосвязь с формируемыми компетенциями.

Метод представляет собой специфическую разновидность исследовательской аналитической технологии, т.е. включает в себя операции исследовательского процесса, аналитические процедуры.

Решение кейса позволяет:

- организовать работу в группе (или подгруппах) и обеспечить взаимный обмен информацией;
- погрузить группу в профессиональную ситуацию, формировать эффект умножения знания;
- формировать многообразные личностные качества обучаемых;
- формировать проблему и пути ее решения на основании кейса;
- активизировать студентов, развивать аналитические и коммуникативные способности, оставляя обучаемых один на один с реальными ситуациями.

Критерии оценки. Студент должен проявлять активность в группе при анализе поставленной задачи, обеспечивать выработку принимаемого группой решения, поиск оптимального варианта решения задачи. Работа в группе на практическом занятии оценивается максимум 10 баллов. В зависимости от критериев оценки активности студента в группе ему выставляется соответствующий балл. За полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников группа (студент) получает 10 баллов, дополнение – от 1 до 3 баллов.

Применение кейс-технологии рекомендуется в целях:

- развития навыков анализа и критического мышления;



- изучения теории принятия управленческих решений на конкретных примерах;
- отработки типовых схем выработки управленческих решений в проблемных ситуациях;
- развития творческого мышления;
- развития навыков работы в команде.

3. Деловая игра. В ходе занятия происходит имитация принятия решений в различных ситуациях, осуществляемая по заданным правилам группой людей в диалоговом режиме по заранее обозначенной проблеме. Затем происходит имитация (воспроизведение) реальной ситуации, в которой студенты действуют в соответствии с обозначенной ролью. В ходе занятия с использованием данного метода у студентов вырабатывается способность к обобщению, анализу и восприятию информации. Способность к постановке цели и выбору путей ее достижения. Способность логически верно, аргументированно и грамотно строить профессиональное общение.

Характеристика ОС. Деловая игра позволяет определить: наиболее сложные для понимания вопросы, способность студентов применять теоретические положения к конкретным жизненным ситуациям, их навыки работы с лекционным и нормативным материалом.

Деловая/ ролевая игра, игровое проектирование – совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Игра как средство оценивания позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. Кроме того, игра как метод обучения и контроля используется для решения и оценки комплексных задач: усвоение нового и закрепления старого материала, формирования общекультурных компетенций, развития творческих способностей, эффективность командной работы, способность к совместному решению задач, а также выявить индивидуальный вклад каждого участника. Решение при оценивании, как правило, принимает экспертная наблюдательная комиссия (специально создаваемая, в которую может входить преподаватель).

Таким образом, цели использования деловых игр определяют и критерии оценки ее результатов, проявляемых в виде демонстрации:

- владение междисциплинарным, комплексным знанием;
- навыков анализа и критического мышления;
- умений коммуникаций;
- ответственности за последствия принимаемых решений;
- умений в применении типовых схем выработки управленческих решений в проблемных ситуациях;
- творческого мышления;
- умений работы в команде.

Методика применения ОС и взаимосвязь с формируемыми компетенциями. Деловая игра имеет своей целью научить студентов грамотно осуществлять построение ответа на заданный вопрос, решать нестандартные задачи профессиональной деятельности, получать яркое представление о тех ситуациях, с которыми обучающимся придется столкнуться при работе по специальности. Все это формирует соответствующие этапы компетенции.

Критерии оценки. Изложены в пункте 7.2



Тематика практических занятий

Семестр 2

Раздел 1. Системы управления взаимоотношениями с клиентом (CRM) в сфере сервиса технологических машин и оборудования (0,5 часа занятия лекционного типа + 1ч практические занятия)

Практическое занятие 1.

Форма проведения: Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

Длительность: 0,5 часа

Тема занятия: Основы работы в Ramus Education.

Цель занятия: Приобретение навыков работы с CRM-системой

Ход занятия: Студенты запускают программу Ramus Education, установленную на их компьютерах. Преподаватель знакомит студентов с данной программой, демонстрируя ее основные возможности на экране с помощью проектора. При этом описываются: назначение программы; особенности запуска программы; демонстрируется интерфейс программы с акцентом на ключевых возможностях системы (ведение карточки клиента; поэтапное формирование сделки; оформление планов и заметок; настройка системы, включая настройку справочников, личные и общие настройки; работа с базой знаний; работа с аналитическими возможностями системы – формирование отчетов в разных разрезах)

Задание студентам: Настройте некоторые справочники системы

- Продукты – не менее 3-х групп товаров, в каждой группе не менее 3-х наименований товаров;
- Этапы сделок – добавьте к существующим этапам еще не менее 3;
- Источники - добавьте к указанным источникам не мене 2 групп, в каждой не менее 3-х наименований источников;
- Пакеты – укажите не менее 2х групп пакетов в каждой не менее 2-х названий (указать путь к файлам)

Практическое занятие 2.

Форма проведения: Демонстрация навыков владения информационной технологией

Длительность: 0,5 часа

Вид практического занятия: Контрольная точка №1

Тема занятия: Ведение клиента и аналитическая работа в Ramus Education

Цель занятия: Демонстрация студентами умения осуществлять сопровождение клиентов предприятий сервиса с применением CRM-систем и владения практическими навыками использования информационно-коммуникационных технологий для решения стандартных задач профессиональной деятельности

Ход занятия: Студенты демонстрируют приобретенные навыки и умения выполняя задания [см. пункт 7.3. Семестр 2 Контрольная точка 1.](#)

Раздел 2. Технология работы в MS Excel (0,5 часа занятий лекционного типа + 2 часа практические занятия)

Практическое занятие 1.

Форма проведения: Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

Длительность: 0,5 часа

Вид практического занятия: Практическая работа

Тема занятия: Связывание текста, вычисление разницы дат, логические операторы в Microsoft Excel


Задание студентам:

Демонстрационный вариант задания

Связывание текста. На листе Excel создать таблицу и заполнить в ней только столбцы «Фамилия», «Имя», «Отчество» для 10 человек.

	А	В	С	Д	Е	Ф	Г	Н	І
1	Фамилия	Имя	Отчество	ФИО	Дата рождения	Возраст	Статус	Должность	Примечание
2									

1.1. Выполните сортировку столбца «Фамилия», расположив фамилии по алфавиту. Для

этого выделяется диапазон с фамилиями и нажимается кнопка  (альтернатива: меню Данные-Сортировка). В появившемся окне обязательно выбрать «Автоматически расширить диапазон» и нажать кнопку «Сортировка».

1.2. Требуется составить список этих же сотрудников с фамилиями и инициалами в столбце D, начиная с ячейки D2. Для этого в ячейку D2 вводится формула:

=A2&" "&ЛЕВСИМВ(В2;1)&" "&ЛЕВСИМВ(С2;1)&"."

Скопируйте формулу в ячейки D3:D11.

Формула работает следующим образом: Из ячейки A2 берется фамилия, к ней с помощью оператора & присоединяется один непечатаемый знак (пробел – это " "), затем снова с помощью оператора & присоединяется 1 символ, «отрезанный» слева от текста из ячейки B2, т.е. отрезанный от имени (команда ЛЕВСИМВ(В2;1)). Далее с помощью оператора & и команды "." ставится точка после отрезанной буквы и т.д.

1.3. Установите соответствующий формат ячеек для столбца «Дата рождения» (Выделить диапазон – нажать ПКМ - меню «Формат ячеек» - На вкладке «Число» выбрать тип «Дата», пример типа «14 марта 2001 г.» и заполните данный столбец. У двух человек введите день рождения, совпадающий с датой выполнения данного задания.

1.4. Вычисление разницы дат. Для вычисления возраста, выраженного полным количеством лет в ячейку F2

=РАЗДАТ (Е2; СЕГОДНЯ(); "y")

Скопируйте формулу в ячейки F3:F11.

Формула работает следующим образом: Оператор РАЗДАТ находит разницу между текущей датой (которая извлекается оператором СЕГОДНЯ()) и датой, записанной в ячейке E2, и выражает ее в виде полных лет (за это отвечает аргумент "y")

1.5. Подключение списка. В диапазон K1:K4 введите следующие значения Холост(ая), Женат(Замужем), Разведен(а), Вдовец(Вдова), после чего выделите диапазон G2:G11 и выберите в меню «Проверка». В меню «Проверка вводимых значений» выбираем тип данных «Список», а в поле «Источник» вводим диапазон K1:K4. На вкладке «Сообщение для ввода» формируем сообщение для пользователя: «Необходимо выбрать из списка». Во вкладке «Сообщение об ошибке» в поле заголовков «Ошибка ввода!» и Сообщение: «Повторите ввод».

1.6. В свободной области создайте список из должностей: Заместитель, Бухгалтер, Менеджер, Сотрудник склада. Подключите список к диапазону с H2:H11.



Ввод вложенных функций (на примере логической функции ЕСЛИ). В столбец «Примечание» ввести в ячейку I2 формулу, которую затем скопировать по всему столбцу методом заполнения:

=ЕСЛИ(МЕСЯЦ(E2)=МЕСЯЦ(СЕГОДНЯ());ЕСЛИ(ДЕНЬ(E2)=ДЕНЬ(СЕГОДНЯ()));"День рождения!";" ");" ")

Согласно этой формуле при совпадении месяца и дня рождения с месяцем и днем текущей даты будет появляться сообщение «День рождения!». Для сообщения выбрать красные буквы. Некоторым сотрудникам введите в датах рождения число и месяц, совпадающие с текущей датой и с датой следующего практического занятия.

Формула работает следующим образом: Сначала проверяется условие МЕСЯЦ(E2)=МЕСЯЦ(СЕГОДНЯ()), т.е. совпадает ли месяц дня рождения у человека с сегодняшним месяцем. Если это выражение истинно, т.е. условие выполнено, то запускается работа вложенного оператора ЕСЛИ(ДЕНЬ(E2)=ДЕНЬ(СЕГОДНЯ()));"День рождения!";" "). Этот оператор ЕСЛИ проверяется условие ДЕНЬ(E2)=ДЕНЬ(СЕГОДНЯ()), т.е. совпадает ли день рождения у человека с сегодняшним днем. Если это выражение истинно, то оператор выводит надпись "День рождения!" в ячейке, иначе - пустое место " ".

Практическое занятие 2.

Форма проведения: Демонстрация навыков владения информационной технологией

Длительность: 0,5 часа

Вид практического занятия: Контрольная точка №2

Тема занятия: Математические, текстовые и логические функции в Microsoft Excel.

Цель занятия: Демонстрация студентами умения выполнять финансовые расчеты и владения практическими навыками использования информационно-коммуникационных технологий для решения стандартных задач профессиональной деятельности

Ход занятия: Студенты показывают приобретенные знания, согласно заданиям [СМ. ПУНКТ 7.3. Семестр 2 Контрольная точка 2](#)

Практическое занятие 3.

Форма проведения: Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

Длительность: 0,5 часа

Тема занятия: Решение задачи операционного анализа

Задание студентам:

Задача № 1.

Руководство предприятия, намеренно увеличить выручку от реализации на 10% (с 40 000 руб. до 44 000 руб.), не выходя за пределы релевантного диапазона. Общие переменные издержки составляют для исходного варианта – 31 000 рублей. Постоянные 3 000.

Рассчитать:

1. Сумму прибыли, соответствующую новому уровню выручки традиционным способом и с помощью СВОР.
2. По полученному, небольшому показателю СВОР можно предположить, что речь идет о неавтоматизированном производстве. Почему?
3. Рассчитайте ключевые показатели операционного анализа для двух вариантов выручки.
4. Как и почему изменяются СВОР и ЗФП по мере удаления выручки от порога рентабельности?



Задача № 2.

Мария М. планирует продажу плакатов туристам по 3.5 \$ за штуку. Она может приобретать плакаты у оптовика по 2.1.\$ и возвращать непроданные плакаты. Аренда палатки обойдется в 700 \$ в неделю.

Рассчитать:

6. Порог рентабельности.
7. Каким станет порог рентабельности, если арендная плата увеличится на 50%?
8. Каким станет порог рентабельности, если удастся увеличить цену реализации до 3.85\$?
9. Каким станет порог рентабельности, если закупочная цена плакатов повысится до 2.38\$?
10. Сколько плакатов должно быть продано для получения прибыли в сумме 490\$ в неделю?
11. Какой запас финансовой прочности имеет бизнес при сумме прибыли 490\$ в неделю?
12. Какую прибыль можно ожидать при различных уровнях продаж? (Графически)
13. Если Мария планирует продавать два вида товаров: 400 штук обычных плакатов (цена реализации 3.5 \$ за штуку, закупочная цена - 2.1.\$) и 500 штук больших плакатов (цена реализации 6.0 \$ за штуку, закупочная цена - 3.92 \$), то чему будет равен порог рентабельности каждого из товаров и общий порог рентабельности бизнеса?
14. Что больше способствует снижению порога рентабельности и повышению запаса финансовой прочности: торговля одним видом плакатов или двумя?

Практическое занятие 4.

Форма проведения: Демонстрация навыков владения информационной технологией

Длительность: 0,5 часа

Вид практического занятия: Контрольная точка №3

Тема занятия: Решение задач операционного анализа средствами MS Excel

Ход занятия: На основании лекции «Решение задачи операционного анализа» и предыдущей практической работы студенты демонстрируют приобретенные навыки и умения выполняя в MS Excel задания [см. пункт 7.3 Семестр 2 Контрольная точка 3](#)

При этом в столбце “А” MS Excel необходимо зафиксировать наименования всех входных и выходных параметров операционного анализа; в столбце “В” – символьных обозначений и некоторых расчетных формул (Величины, рассчитываемые на единицу продукции, называются удельными. Поэтому в их обозначение вводится буква “У”)

	A	B	
1	Операционный анализ.		
2			
3	Наименование	Обозначение	
4	Цена продаж	ЦП	
5	Переменные издержки (на единицу продукции)	УПри	
6	Валовая маржа (на единицу продукции)	УВМ=ЦП-Упри	
7	Коэффициент валовой маржи	КВМ=УВМ/ЦП	
8	Постоянные издержки	Пси	
9			
10	Объем продаж (шт.)	ОП	
11	Выручка (\$)	В=ЦП*ОП	
12	Переменные издержки	При=УПри*ОП	
13	Постоянные издержки	Пси	
14	Смешанные издержки	Изд=Пси+При	
15	Валовая маржа	ВМ=УВМ*ОП	
16	Порог рентабельности (шт.)	ПРшт=Пси/УВМ	
17	Порог рентабельности (\$)	ПР\$=Пси/КВМ	
18	Запас финансовой прочности (\$)	ЗФ\$=В-ПР\$	
19	Запас финансовой прочности (шт.)	ЗФшт=ОП-ПРшт	
20	Запас финансовой прочности (%)	ЗФ%=ЗФ\$*100/В	
21	Прибыль	П=ВМ-Пси	
22	Сила воздействия операционного рычага	СВОР=ВМ/П	

В столбце “С” MS Excel вводятся фактические значения известных переменных и проводятся вычисления по формулам. Сначала введите в столбец “С” первоначальные данные с учетом того, что объем продаж составляет 0 шт.

	A	B	C
1	Операционный анализ.		
2			
3	Наименование	Обозначение	
4	Цена продаж	ЦП	3,5
5	Переменные издержки (на единицу продукции)	УПри	2,1
6	Валовая маржа (на единицу продукции)	УВМ=ЦП-Упри	
7	Коэффициент валовой маржи	КВМ=УВМ/ЦП	
8	Постоянные издержки	Пси	700
9			
10	Объем продаж (шт.)	ОП	0

Затем введите в столбец “С” формулы для вычисления удельной валовой маржи и коэффициента валовой маржи, с использованием абсолютной адресации для тех ячеек, на которые ссылается формула. Для дальнейшего вычисления необходимых расчетных данных операционного анализа (выручки, переменных издержек, валовой маржи и т.д.) следует учесть, что по условиям задачи требуется построить графики выручки, постоянных, переменных и общих издержек. Следовательно, все функции натурального объема продаж должны быть найдены не в одной, а в нескольких точках, т.е. решение задачи должно быть интервальным, а не точечным.

Интервальное решение можно получить следующим способом. Провести все вычисления в столбце “С”, используя в формулах абсолютную и относительную адресацию ячеек. А затем скопировать фрагмент столбца “С” вправо на столько позиций, сколько точек на графике желательно показать (например, до удвоенного значения порога рентабельности по количеству).



Раздел 3. Информационное обеспечение проектной деятельности в сфере сервиса технологических машин и оборудования (1 час занятия лекционного типа + 3ч практические занятия)

Практическое занятие 1.

Форма проведения: Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

Длительность: 0,5 часа

Тема занятия: Microsoft Project: моделирование структуры проекта.

Цель занятия: Приобретение навыков работы с системой управления проектами MS Project

Задание студентам: С помощью методических указаний «Практикум MS Project ч_1» студенты выполняют Урок 1. Основы планирования и создание нового проекта

Практическое занятие 2.

Форма проведения: Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

Длительность: 0,5 часа

Тема занятия: Диаграмма Ганта.

Цель занятия: Закрепление навыков работы с системой управления проектами MS Project

Задание студентам: С помощью методических указаний «Практикум MS Project ч_1» студенты выполняют Урок 2. Планирование работ (раздел: Определение зависимостей между задачами). Особое внимание при этом необходимо уделять связыванию задач с нестандартными зависимостями «начало-начало», «окончание-окончание», а также задачам с запаздыванием и опережением.

Практическое занятие 3.

Форма проведения: Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

Длительность: 0,5 часа

Тема занятия: Создание назначений и бюджетирование проекта

Цель занятия: Закрепление навыков работы с системой управления проектами MS Project

Задание студентам: С помощью методических указаний «Практикум MS Project ч_1» студенты выполняют Урок 3. Планирование ресурсов и создание назначений и Урок 4. Расчет бюджета проекта.

Практическое занятие 4.

Форма проведения: Индивидуальный или групповой проект. Защита проекта

Длительность: 1,5 часа

Вид практического занятия: Контрольная точка №4.

Особое указание: Поскольку защита проекта предусматривает большую самостоятельную подготовительную работу студентов преподаватель заранее дает студентам задание [см. пункт 7.3 Семестр 2. Контрольная точка 4](#)

Тема занятия: Защита проекта в MS Project

Ход занятия: Студенты приходят с выполненными проектами, которые должны отвечать следующим требованиям: проект должен содержать не менее двух фаз, не менее 15 задач, на проект должны быть назначены материальные и трудовые ресурсы, должен быть



подсчитан бюджет проекта. В процессе защиты студент (или группа студентов) должна уметь демонстрировать уверенное владение основными функциями MS Project (за исключением функций ручного выравнивания загрузки ресурсов, определения риска и совместной работы над проектом), а также грамотно и обоснованно отвечать на вопросы сокурсников и преподавателя. Уметь аргументированно отстаивать свою точку зрения по тем или иным проектным решениям. Защита проекта проходит в форме демонстрации проделанной работы на экране с помощью проектора.

Семестр 3

Раздел 1. Деловая переписка и работа с большими документами в MS Word (1 час занятия лекционного типа + 2 часа практические занятия)

Практическое занятие 1.

Форма проведения: Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

Длительность: 0,5 часа

Тема занятия: Основные инструменты MS Word

Цель занятия: Приобретение навыков работы с текстовым редактором MS Word на профессиональном уровне

Задание студентам: С помощью методических указаний «Практикум MS Word 2010» студенты выполняют задания Урока 3. Основные инструменты (использование готовых стилей, создание собственных стилей, проверка орфографии, поиск и замена) и задания Урока 7. Шаблоны. Деловая корреспонденция (шаблон письма генерального директора о коммерческом предложении партнеру, шаблон письма начальника отдела снабжения о разрыве договора с поставщиком).

Практическое занятие 2.

Форма проведения: Деловая игра

Длительность: 0,5 часа

Тема занятия: Письма-претензии, письма-отказы, письма-оправдания

Цель занятия: Овладение практическими навыками ведения деловой переписки, позволяющими конструктивно решать конфликтные ситуации, эффективно работать с контрагентами предприятия

Задание студентам:

Пример 1: Наша компания приобрела у компании X фильтры для очистки питьевой воды. Фильтры начали барахлить, и мы вынуждены писать поставщику претензию.

Сформулируйте письмо-претензию согласно ранее полученным знаниям

Пример 2. Ваша компания занимается ремонтом бытовой техники. К вам обратился клиент, которому был произведен ремонт посудомоечной машины. Чуть позже, вы узнали, что поставщик отгрузил вам партию бракованных комплектующих. Ремонт посудомоечной машины клиента был сделан с помощью комплектующих из этой партии. Теперь необходимо проводить дополнительную диагностику и замену брака у клиента. Сформулируйте письмо-признание согласно ранее полученным знаниям.

Практическое занятие 3.

Форма проведения: Деловая игра

Длительность: 0,5 часа

Вид занятия: Контрольная точка №1



Тема занятия: Деловое письмо.

Особое указание. Поскольку практическая работа является контрольной точкой и корректирующее участие преподавателя в ней минимально, студентам рекомендуется повторить лекционный материал и по темам Деловое письмо, Стилистика делового письма. А также учесть ключевые замечания, данные преподавателем в ходе предыдущего практического занятия.

Цель занятия: Демонстрация студентами практических навыков ведения деловой переписки, позволяющих конструктивно решать конфликтные ситуации, эффективно работать с контрагентами предприятия, а также демонстрация владения практическими навыками использования различных источников информации для решения стандартных задач профессиональной деятельности

Ход занятия. Студенты делятся на группы по 3-4 человека. Каждая группа представляет собой сотрудников определенной компании. Преподаватель дает группе определенные «вводные данные». Студенты отработывают сформулированные преподавателем задания, формируя деловые письма.

Задание студентам: типовые задания [см. пункт 7.3 Семестр 3. Контрольная точка 1](#)

Практическое занятие 4.

Форма проведения: Демонстрация навыков владения информационной технологией

Длительность: 0,5 часа

Вид практического занятия: Контрольная точка №2

Тема занятия: Формирование большого документа в MS Word

Цель занятия: Демонстрация студентами умения работать с текстовым редактором MS Word на профессиональном уровне и владения практическими навыками его использования для решения стандартных задач профессиональной деятельности

Ход занятия: Студенты демонстрируют приобретенные навыки и умения выполняя задания [см. пункт 7.3. Семестр 3 Контрольная точка 2.](#)

Раздел 2. СПС «Консультант Плюс» (1ч практические занятия)

Практическое занятие 1.

Форма проведения: Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

Длительность: 0,5 часа

Тема занятия: Основные параметры Консультант Плюс, быстрый поиск, карточка поиска

Цель занятия: Приобретение навыков работы со справочно-правовой системой «Консультант Плюс» для решения профессиональных задач

Ход занятия: Студенты запускают программу Консультант Плюс, установленную на их компьютерах. Преподаватель обращает внимание студентов на официальный сайт компании посвященный вопросам взаимодействия со студентами и преподавателями (<http://www.consultant.ru/edu/>). Особое внимание уделяется прохождению онлайн-тестирования и получению сертификата (для зарегистрированных пользователей); принять участие в студенческой онлайн-игре (проводятся регулярно и дают возможность выиграть ценные призы), а также разделу, где хранятся учебно-методические пособия для студентов.

Преподаватель возвращается к запущенной программе и знакомит студентов с основными ее возможностями. Основное внимание уделяется работе с быстрым поиском. После чего студенты переходят к выполнению самостоятельных заданий.



Задание студентам: С помощью пособия Консультант Плюс: учимся на примерах (скачивается с сайта по адресу <http://www.consultant.ru/edu/center/spoon-fed/>) выполнить задания Занятия 1.

Практическое занятие 2.

Форма проведения: Демонстрация навыков владения информационной технологией

Длительность: 0,5 часа

Вид практического занятия: Контрольная точка №3

Тема занятия: Решение правовых вопросов с помощью «Консультант Плюс»

Ход занятия: Студенты демонстрируют приобретенные навыки и умения выполняя задания [см. пункт 7.3. Семестр 3 Контрольная точка 3.](#)

Раздел 3. Бизнес-процессы на предприятиях сервиса в Ramus Educational (1ч занятия лекционного типа + 3ч практические занятия)

Практическое занятие 1.

Форма проведения: Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

Длительность: 1 час

Тема занятия: Моделирование БП в нотации IDEF0: контекстная диаграмма

Цель занятия: Закрепление навыков работы с системой моделирования бизнес-процессов Ramus Educational на примере решения профессиональной задачи

Задание студентам:

В практической работе речь пойдет о построении диаграмм при описании бизнес-процесса Учета заказов на установку и обслуживание кондиционеров

Поскольку описание бизнес-процессов неразрывно связано с конкретной компанией, опишем предметную область здесь.

Есть предприятие, которое оказывает услуги по установке, ремонту и обслуживанию кондиционеров любых марок и моделей: выезд монтажной бригады для осмотра и измерительных работ; диагностика и заправка кондиционеров; проверка и чистка дренажной системы; дозаправка кондиционеров; пуско-наладочные и ремонтно-восстановительные работы и т.д.

Процесс учета заказов на установку и обслуживание кондиционеров является одним из основных бизнес-процессов предприятия.

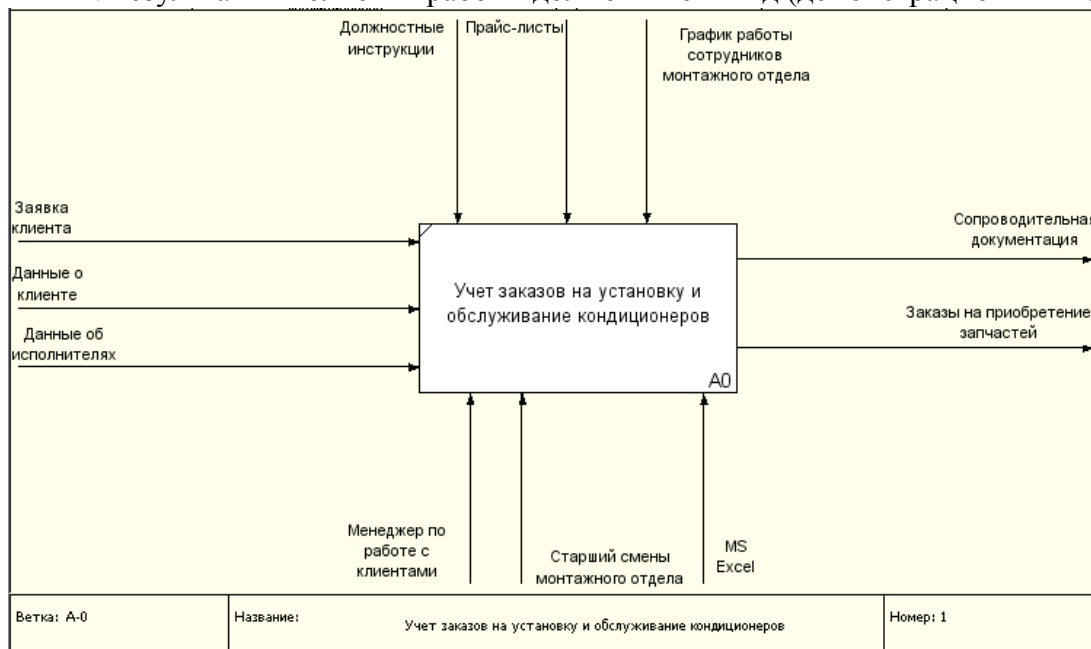
Получая заявку от клиента менеджер определяет вид необходимых клиенту работ (установка или ремонт/обслуживание кондиционеров). Если речь идет об установке бригада монтажного отдела осуществляет выезд к заказчику на предварительный осмотр помещения. Если о ремонте – бригада выезжает на предварительную диагностику системы. После определения вида работ или услуг менеджер уточняет наличие расходных материалов на складе. Далее происходит расчет стоимости заказа. При наличии на складе необходимых запчастей и расходных материалов назначается дата выполнения заказа в соответствии с пожеланиями клиента и наличием свободных дат. В случае отсутствия необходимых запчастей и расходных материалов, дата заказа назначается не раньше трех дней с момента оформления заказа и в соответствии с наличием свободных дат, при этом менеджер формирует заявку на запчасти или расходные материалы и передает ее в отдел материально технического снабжения. Кроме того, менеджер планирует рабочее время монтажных бригад и формирует заказы по датам в соответствии с загруженностью. Выбор бригады для выполнения заказа осуществляется на основании назначенной даты выполнения заказа и графика работы сотрудников монтажного отдела. После получения,

вся необходимая информация фиксируется в журнале учета заказов, и заказ считается принятым.

Также в процесс учета заказов входит формирование сопроводительной документации: договор, счет, акт сдачи-приемки.

Выполнив заказ, старший смены монтажного отдела передает менеджеру договор и акт сдачи-приемки выполненных работ (услуг), подписанные заказчиком.

Создание контекстной диаграммы описано в методических указаниях «Практикум Ramus IDEF». Результат выполнения работы должен иметь вид (демонстрационный вариант)



Практическое занятие 2.

Форма проведения: Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

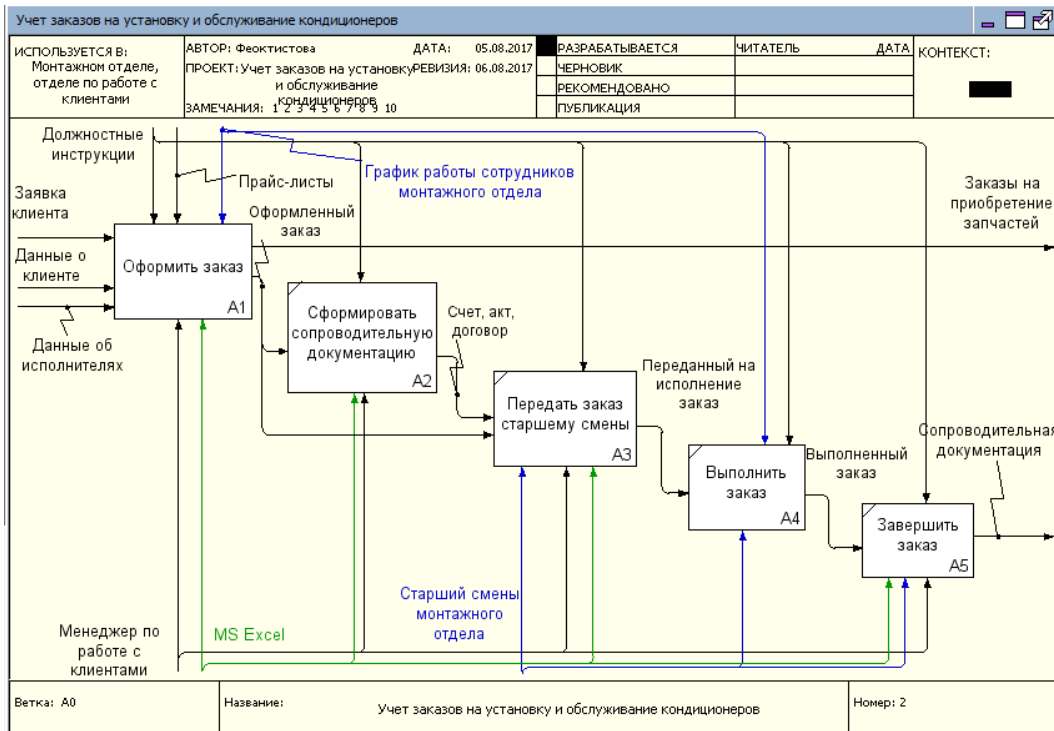
Длительность: 1 час

Тема занятия: Моделирование БП в нотации IDEF0: декомпозиция

Цель занятия: Закрепление навыков работы с системой моделирования бизнес-процессов Ramus Educational на примере решения профессиональной задачи

Задание студентам: Студенты выполняют «Упражнение 2. Создание декомпозиции контекстной диаграммы» в методических указаниях «Практикум Ramus IDEF»

Результат выполнения работы должен иметь вид (демонстрационный вариант)



Практическое занятие 3.

Форма проведения: Индивидуальный или групповой проект. Защита проекта

Длительность: 1 час

Вид практического занятия: Контрольная точка №4.

Тема занятия: Моделирование бизнес-процессов предприятий сервиса технологических машин и оборудования

Особое указание: Поскольку защита проекта предусматривает большую самостоятельную подготовительную работу студентов преподаватель заранее дает студентам задание [см. пункт 7.3 Семестр 3. Контрольная точка 4](#)

Ход занятия: Студенты приходят с выполненными проектами, которые должны отвечать следующим требованиям: проект должен описывать основной бизнес-процесс предприятия сервиса (на выбор студента); состоять из контекстной диаграммы и не менее чем трех декомпозиций разных уровней. Построение диаграмм должно полностью соответствовать правилам нотации IDEF0. В процессе защиты студент (или группа студентов) должна уметь демонстрировать уверенное владение основными функциями системы Ramus Educational, а также грамотно и обоснованно отвечать на вопросы сокурсников и преподавателя. Уметь аргументированно отстаивать свою точку зрения по тем или иным проектным решениям. Защита проекта проходит в форме демонстрации проделанной работы на экране с помощью проектора.

Результаты работы также представляются в виде презентации и должны содержать:

- Титульный лист.
- Характеристика предмета исследования (тезисно)
- Контекстную диаграмму и диаграммы декомпозиций структурно-функциональной модели “as is»
- Анализ существующей модели (тезисно)
- Предложения по совершенствованию структурно-функциональной модели “as is»



Семестр 4

Раздел 1. Интеллектуальные карты (2 часа занятия лекционного типа + 1 ч практические занятия)

Практическое занятие 4.

Форма проведения: Ситуационная задача

Длительность: 1 час

Вид практического занятия: Контрольная точка №1

Тема занятия: Создание интеллектуальной карты

Ход занятия: Студенты демонстрируют приобретенные навыки и умения презентацию интеллектуальной карты, созданной в ходе решения ситуационной задачи [см. пункт 7.3.](#)

[Семестр 4 Контрольная точка 1.](#)

Раздел 2. Работа с технологической платформой 1С:Предприятие (2ч практические занятия)

Практическое занятие 1.

Форма проведения: Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

Длительность: 0,5 часа

Тема занятия: Работа с типовой конфигурацией 1С:Предприятие 8.2: подключение базы, настройка справочников

Цель занятия: Приобретение навыков работы с типовой конфигурацией 1С:Предприятие

Ход занятия: Студенты запускают программу 1С:Предприятие 8.2, установленную на их компьютерах. Преподаватель знакомит студентов с данной программой, объясняет, что 1С: Предприятие является технологической платформой в которую входят как конфигурируемые элементы, позволяющие создавать широкий круг экономических информационных систем; так и готовые решения, позволяющие вести учет хозяйственной деятельности предприятия с помощью т.н. «типовых конфигураций». Далее преподаватель демонстрирует как подключить типовую конфигурацию 1С к программе и показывает основные возможности типовой конфигурации на экране с помощью проектора. При этом описываются: назначение программы; особенности запуска программы; демонстрируется интерфейс программы с акцентом на ключевых возможностях системы (ввод сведений об организации, просмотр и настройка плана счетов, перенос входящих остатков, завершение настройки и удаление лишней информации). Преподаватель обращает внимание студентов, на то, что практические занятия в данном разделе носят связанный характер. По завершении каждого практического задания студент должен сохранять результаты своей работы в файле на внешнем носителе или в облачном хранилище.

Задание студентам: Выполняя задание за преподавателем студенты знакомятся с основными приемами работы в системе 1С:Предприятие и настраивают систему для дальнейшей самостоятельной работы.

Практическое занятие 2.

Форма проведения: Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

Длительность: 0,5 часа

Тема занятия: Работа с типовой конфигурацией 1С:Предприятие 8.2: ввод хозяйственных операций



Цель занятия: Закрепление навыков работы с типовой конфигурацией 1С:Предприятие

Ход занятия: Студенты запускают программу 1С:Предприятие 8.2, установленную на их компьютерах. Преподаватель обеспечивает студентов методическими указаниями «Практикум 1С:Предприятие v8.2». Преподаватель объясняет студентам, на что обращать внимание при работе над заданиями и контролирует выполнение работ, а также разъясняет студентам не ясные моменты, при необходимости помогает решить возникающие проблемы. Студенты запускают сохраненные на предшествующем практическом занятии файлы и продолжают работу. Преподаватель обращает внимание студентов, на то, что практические занятия в данном разделе носят связанный характер. По завершении каждого практического задания студент должен сохранять результаты своей работы в файле на внешнем носителе или в облачном хранилище.

Задание студентам: С помощью методических указаний «Практикум 1С:Предприятие v8.2» студенты выполняют Блок 2. Начало работы с программой (разделы: Ввод новых операций вручную, Ввод типовых операций, Проверка правильности ввода, Ввод операций с помощью первичных документов, Работа с журналом операций и журналом проводок, Исправление ошибок)

Практическое занятие 3

Форма проведения: Демонстрация навыков владения информационной технологией

Длительность: 1 час

Вид практического занятия: Контрольная точка №2

Тема занятия: Демонстрация работы с системой 1С: Предприятие 8.2

Цель занятия: Демонстрация студентами умения обрабатывать информационные массивы в разных программных средах, вести учет хозяйственной деятельности компании сферы сервиса, владеть навыками использования данной информационной технологии для решения стандартных задач профессиональной деятельности (в рамках формирования компетенции ОПК-1)

Ход занятия: Студенты демонстрируют приобретенные навыки и умения, выполняя задание [см. пункт 7.3. Семестр 4 Контрольная точка 2.](#)

Раздел 3. СУБД ACCESS (1ч практические занятия)

Практическое занятие 1.

Форма проведения: Демонстрация навыков владения информационной технологией

Длительность: 1 час

Вид практического занятия: Контрольная точка №3

Тема занятия: Основные инструменты Microsoft Access

Ход занятия: Студенты показывают приобретенные знания, демонстрируя MS Access задания [см. пункт 7.3 Семестр 4 Контрольная точка 3](#)

Раздел 3. Интернет технологии (2 часа занятия лекционного типа + 2ч практические занятия)

Практическое занятие 1.

Форма проведения: Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

Длительность: 1 час

Тема занятия: Технология работы в конструкторе сайтов

Цель занятия: Приобретение навыков работы с конструктором сайтов



Ход занятия: Преподаватель занкомит студентов с конструкторами сайтов, позволяющими оперативно создавать сайты-визитки. Демонстрирует основные принципы работы такого конструктора на примере <https://www.a5.ru>

Задание студентам: Выбрать один из представленных в конструкторе шаблонов сайта и создать сайт, содержащий главную страницу и 2-3 дополнительных страницы.

Практическое занятие 4.

Форма проведения: Индивидуальный или групповой проект. Защита проекта

Длительность: 1 час

Вид практического занятия: Контрольная точка №4.

Тема занятия: Разработка сайта предприятия сервиса ТМиО.

Особое указание: Поскольку защита проекта предусматривает большую самостоятельную подготовительную работу студентов преподаватель заранее дает студентам задание [см. пункт 7.3 Семестр 4. Контрольная точка 4](#)

Ход занятия: Студенты приходят с готовыми проектами. В процессе защиты студент (или группа студентов) должны уметь обосновать выбор платформы создания сайтов, и ключевые моменты разработки, а также грамотно и обоснованно отвечать на вопросы сокурсников и преподавателя. Уметь аргументированно отстаивать свою точку зрения по тем или иным проектным решениям. Защита проекта проходит в форме демонстрации проделанной работы на экране с помощью проектора.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

1. Информационные системы в профессиональной деятельности . Учебное пособие / А.В. Зайцев. - М.: РАП, 2013. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=517322>
2. Информационные технологии управления : учебник / Б.В. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=545268>
3. Информационные технологии и системы: Учеб. пособие / Е.Л. Федотова. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=374014>

8.2. Дополнительная литература

1. Современные информационно-коммуникационные технологии для успешного ведения бизнеса: Учеб. / Ю.Д. Романова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=411654>
2. Гвоздева В.А. Базовые и прикладные информационные технологии: Учебник М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 384 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=428860>



3. Информационные технологии в профессиональной деятельности: Учебное пособие / Е.Л. Федотова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2015 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=484751>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронно-библиотечная система «Znanium.com»: <http://znanium.com/>
2. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»: <http://window.edu.ru/>
3. Служба тематических толковых словарей «Глоссарий.ру»: <http://www.glossary.ru/>

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Ramus Education
4. MS Project
5. 1С: Предприятие 8.2
6. Портал открытых данных Российской Федерации [профессиональная база данных]: <http://data.gov.ru/>
7. Справочно-правовая система «Консультант+» [информационно-справочная система]: <http://www.consultant.ru>
8. Энциклопедия по машиностроению XXL [информационно-справочная система]: <http://mash-xxl.info/>
9. База сервис-мануалов, схем [профессиональная база данных]: <http://smanuals.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

Формы контактной работы:

- мультимедийные лекции;
- практические работы (формат практической работы предполагает освоение/демонстрацию навыков владения информационной технологией);
- решение ситуационной задачи (групповое решение проблемных ситуаций (кейсов) по выработке оптимального варианта решения проблемы);
- защита проекта;
- деловая игра.

Применяющийся формат практических занятий способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения данной дисциплины, а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.



Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы:

- изучение научной и научно-методической базы для углубления понимания изучаемых вопросов;
- систематизация знаний и закрепление умений, полученных в ходе аудиторной работы;
- подготовка к демонстрации навыков владения информационными технологиями;
- подготовка к защите проектов.

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Информационное обеспечение профессиональной деятельности» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекторное оборудование/переносное видеопроекторное оборудование доска
Занятия семинарского типа	компьютерный класс, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекторное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекторное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»,



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС

Лист 88 из 83

интерактивная доска