



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Ученым советом Высшей школы сервиса  
Протокол № 1 от «29» сентября 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**  
***Б1.О.17 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ***  
***ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ***

Основной профессиональной образовательной программы высшего образования –  
программы *бакалавриата*  
по направлению подготовки: *43.03.01 Сервис*  
направленность (профиль): *Цифровые сервисы для бизнеса*  
Квалификация: *бакалавр*  
Год начала подготовки: *2021*

**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>Директор Высшей школы сервиса</i>	<i>к. т. н., доцент Сумзина Л.В.</i>



## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Информационное обеспечение профессиональной деятельности» является обязательной частью программы бакалавриата по направлению 43.03.01 Сервис, профиль «Цифровые сервисы для бизнеса».

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с управлением данными при организации информационного обеспечения в решении задач в сфере жилой и коммерческой недвижимости.

Рассматриваются основы построения информационных систем и технологий, использование специализированных информационных технологий в процессе предоставления услуг, программные средства реализации информационных процессов на предприятиях сервиса. Содержание дисциплины включает вопросы обеспечения информационной безопасности, технологии поиска данных в сети Интернет и использования мировых информационных ресурсов для обеспечения профессиональной деятельности.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса; в части индикаторов достижения компетенции ОПК-1.1. (Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сервисной деятельности организации).

ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности; в части индикаторов достижения компетенции ОПК-8.1. (Понимает основные принципы работы современных информационных технологий), ОПК-8.2. (Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности).

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 продолжительностью по 18 недель каждый и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции (в форме мультимедийных лекций), практические занятия (в форме практической работы (демонстрации навыков владения информационной технологией), деловой игры, ситуационной задачи) Дисциплина проходится во 2-м, 3-м и 4-м семестрах. Общая трудоемкость 10 зачетных единиц, 360 часов.

Программой дисциплины очной формы обучения предусмотрены:

2-ой семестр - лекционные занятия (16 часов), практические занятия (36 часов), самостоятельная работа студента (52 часа);

3-ой семестр - лекционные занятия (16 часов), практические занятия (36 часов), самостоятельная работа студента (52 часа);

4-ой семестр - лекционные занятия (16 часов), практические занятия (36 часов), самостоятельная работа студента (88 часов).

Программой дисциплины заочной формы обучения предусмотрены:

2-ой семестр - лекционные занятия (2 часа), практические занятия (6 часов), самостоятельная работа студента (96 часов);

3-ой семестр - лекционные занятия (2 часа), практические занятия (6 часов), самостоятельная работа студента (96 часов);

4-ой семестр - лекционные занятия (4 часа), практические занятия (6 часов), самостоятельная работа студента (130 часов).

Содержание дисциплины:



2-ой семестр – технология работы в MS Excel; системы управления взаимоотношениями с клиентом, как цифровые сервисы для бизнеса (CRM); цифровые сервисы для бизнеса при реализации проектной деятельности

3-ий семестр – деловая переписка и работа с большими документами в MS Word; цифровые сервисы для бизнеса при построении и оптимизации бизнес-процессов; справочно-правовая система Консультант Плюс;

4-ый семестр – интеллектуальные карты в бизнесе; работа с технологической платформой 1С:Предприятие 8.2, создание баз данных средствами Access, интернет технологии и цифровые сервисы для бизнеса

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 деловой игре и работе 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) для очной и заочной форм обучения.

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

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора достижения компетенции)
1	ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса в части: ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сервисной деятельности организации.
2.	ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности в части: ОПК-8.1. Понимает основные принципы работы современных информационных технологий ОПК-8.2. Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности.

## 3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Информационное обеспечение профессиональной деятельности» является обязательной частью программы бакалавриата по направлению 43.03.01 Сервис, профиль «Цифровые сервисы для бизнеса».

Предшествующая дисциплина:

Компьютерное моделирование и проектирование в сервисе

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



1. Геоинформационные технологии в профессиональной деятельности;
2. Инновации в сервисе



**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 очной формы обучения:**

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры		
			2	3	4
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>168</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>56</b>
	в том числе:	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	48	16	16	16
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	108	36	36	36
	Семинары				
	Лабораторные работы				
	Практические занятия	108	36	36	36
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>1.4</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
			зач.	зач.	экз.
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>192</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	<b>88</b>
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>	<b>360</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>144</b>
	<b>з.е.</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

**Для заочной формы обучения:**

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры		
			2	3	4
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>38</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>14</b>
	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
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>1.4</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
			зач.	зач.	экз.
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>322</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	<b>130</b>
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>	<b>360</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>144</b>
	<b>з.е.</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>



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

**Очная форма 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, 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 консультации		
<b>2 семестр – Основы информационных технологий</b>													
Основы информационных технологий. Изучение и применение основных функциональных возможностей профильного программного	Л.: Введение в информационные технологии ПЗ: Знакомство с общими принципами и логикой функционирования ЭВМ и работы ПО	2	Мультимедийная лекция	2	Практическая работа (освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией)								



обеспечения	Л: Технические средства и программное обеспечение ЭВМ ПЗ: Математические операторы, абсолютные и относительные ссылки в Microsoft Excel.	4		2	Практическая работа (освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией)										
	ПЗ: Работа с символьными строками и датами. Подключение списков автозаполнения Автоматизация расчета заработной платы			2	Практическая работа (освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией)										
	Математические, текстовые и логические функции в Microsoft Excel											10	Подготовка к контрольной точке №1		
	ПЗ: Математические, текстовые и логические функции в Microsoft Excel.			2	Практическая работа <b>Контрольная точка 1. Демонстрация навыков владения информационной технологией</b>										
	Л: Компьютерные сети и базы данных ПЗ: Microsoft Access: проектирование структуры БД	2	Мультимедийная лекция	4	Практическая работа (освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией)										



	ПЗ: Microsoft Access: формирование запросов			2	Практическая работа (освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией)									
	ПЗ: Microsoft Access: формирование отчетов			2	Практическая работа (освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией)									
	Основные инструменты в Microsoft Access											10	Подгот овка к контрол ьной точке №2	
	ПЗ: Основные инструменты Microsoft Access			2	Практическая работа <b>Контрольная точка 2.</b> <b>Демонстрация навыков владения информационной технологией</b>									
Системы управления взаимоотношениями с клиентом (CRM), как цифровые сервисы для бизнеса	Л: Организация взаимоотношений с клиентами в бизнесе ПЗ: Основы работы в FreeCRM	2	Мультимедийн ая лекция	2	Практическая работа (освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией)									





	ПЗ: Ведение клиентской базы в FreeCRM			2	Практическая работа (освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией)									
	Работа с клиентом в FreeCRM											10	Подготовка к контрольной точке №3	
	Ведение клиента и аналитическая работа в FreeCRM			2	Практическая работа <b>Контрольная точка №3 Демонстрация навыков владения информационной технологией</b>									
Цифровые сервисы для бизнеса при реализации проектной деятельности	Л: Введение в управление проектами. Ключевые понятия РМВОК ПЗ: Microsoft Project: моделирование структуры проекта.	2	Мультимедийная лекция	2	Практическая работа (освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией)									
	ПЗ: Microsoft Project: Диаграмма Ганта			2	Практическая работа (освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией)									



	Л.: Особенности проектной деятельности ПЗ: Microsoft Project: создание назначений и бюджетирование проекта	2	Мультимедийная лекция	2	Практическая работа (освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией)													
	ПЗ: Microsoft Project: автовывравнивание и отслеживание хода реализации проекта				2	Практическая работа (освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией)												
	Работа над индивидуальным или групповым проектом в MS Project														22	Подготовка к контрольной точке №4		
	Защита проектов. <b>Контрольная точка 4.</b>				4	<b>Контрольная точка 4. Защита проекта</b>												
	Консультация											2						
	Промежуточная аттестация-2 часа, зачет																	
<b>3 семестр – Профильное программное обеспечение для решения задач профессиональной деятельности</b>																		
Деловая переписка и работа с большими документами в MS Word	Л.: Деловое письмо: структура и виды писем ПЗ: Основные инструменты MS Word	2	Мультимедийная	2	Практическая работа (освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией)													



	ПЗ: Инструменты разработчика в MS Word			2	Практическая работа (освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией)														
	Л: Стилистика делового письма. ПЗ: Письма-претензии, письма-отказы, письма-оправдания	2	Мультимедийная	2	Деловая игра														
	Деловая переписка															9	Подготовка к контрольной точке №1		
	ПЗ: Деловая переписка в бизнесе			2	<b>Контрольная точка 1</b> Деловая игра														
	Л: Оформление в деловой переписке ПЗ: Работа с надписями и иллюстрациями в MS Word	2	Мультимедийная лекция	2	Практическая работа (освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией)														
	ПЗ: Работа с таблицами и диаграммами в MS Word			2	Практическая работа (освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией)														



					технологией)														
	Л.: Особенности работы с большими документами. ПЗ: Работа с большими документами в MS Word. ч.1	2	Мультимедийная	2	Практическая работа (освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией)														
	Формирование большого документа в MS Word (вычисляемые таблицы, диаграммы, стили, автооглавление, ссылки, инструменты разработчика, редактирование)																	7	Подготовка к контрольной точке №2
	ПЗ: Формирование большого документа в MS Word			2	Практическая работа <b>Контрольная точка 2</b> Демонстрация навыков владения информационной технологией														
Справочно-правовая система «Консультант Плюс»	Л: Справочно-правовые системы, как цифровые сервисы для бизнеса ПЗ: Основные параметры Консультант Плюс, быстрый поиск	2	Мультимедийная лекция	2	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)														
	ПЗ: Работа с карточкой поиска, сложный поиск в СПС Консультант Плюс			2	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)														



					технологией)												
	ПЗ: Правовой навигатор Консультант Плюс			2	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)												
	Самостоятельная работа с Консультант Плюс (решение правовых вопросов)												18	Подготов ка к контроль ной точке №3			
	ПЗ: Решение правовых вопросов с помощью «Консультант Плюс»			2	Практическая работа <b>Контрольная точка 3</b> <b>Демонстрация навыков</b> <b>владения</b> <b>информационной</b> <b>технологией</b>												
Цифровые сервисы для бизнеса при построении и оптимизации бизнес- процессов	Л: Понятие и виды бизнес-процессов. ПЗ: Основы моделирования БП в Ramus Educational	2	Мультимед ийная	2	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)												
	Л: Нотации бизнес- процессов ПЗ: Моделирование БП в нотации IDEF0: контекстная диаграмма	2	Мультимедийн ая лекция	2	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)												
	Л: Особенности моделирования БП в различных нотациях	2	Мультиме дийная	2	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной												



	ПЗ: Моделирование БП в нотации IDEF0: декомпозиция				технологией)									
	ПЗ: Моделирование БП в нотации IDEF0: самостоятельная декомпозиция			2	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)									
	Самостоятельное моделирование бизнес-процессов в Ramus Educational											18	Подготовка к контрольной точке №4	
	ПЗ: Индивидуальный или групповой проект «Моделирование бизнес-процессов в цифровой среде»			4	<b>Контрольная точка 4 Защита проекта</b>									
Консультация											2			
Промежуточная аттестация – зачет – 2 часа														
<b>4 семестр</b>														
Интеллектуальные карты и их применение в бизнесе	Л: Интеллектуальные карты: понятие, сферы применения ПЗ: Основы построения интеллектуальных карт	2	Мультимедийная лекция	2	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)									



	Л: Построение интеллектуальных карт для бизнеса на основе цифровых сервисов ПЗ: Построение интеллектуальных карт для бизнеса на основе цифровых сервисов	2	Мультимедийная лекция	2	Ситуационная задача									
	ПЗ: Сервис мультимедийных презентаций			2	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)									
	Подготовка к презентации своей интеллектуальной карты											16	Подготовка к контрольной точке №1	
	ПЗ: Создание интеллектуальной карты			2	<b>Контрольная точка 1 Решение ситуационной задачи</b>									
Работа с технологической платформой 1 С: Предприятие	Л.: Информационные системы на базе платформы 1С ПЗ: Работа с типовой конфигурацией 1С:Предприятие 8.2 подключение базы, настройка справочников	2	Мультимедийная лекция	2	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)									



	ПЗ: Работа с типовой конфигурацией 1С:Предприятие 8.2 ввод операций вручную			2	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)									
	Работа с типовой конфигурацией 1С:Предприятие 8.2 Операции с поставщиками			2	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)									
	Работа с типовой конфигурацией 1С:Предприятие 8.2 Операции по кассе, расчетному счету, расчеты с персоналом			2	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)									
	Конфигурирование системы на базе 1С:Предприятие 8.2			2	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)							10	Самостоят. проработка материалов	
	Конфигурирование собственной системы на базе 1С:Предприятие 8.2											24	Подготовка к контрольной точке №2	





	Демонстрация навыков работы с системой 1С:Предприятие 8.2			2	Практическая работа <b>Контрольная точка 2</b> Демонстрация навыков владения информационной технологией								
Цифровые сервисы поддержки канбан методологии для реализации управленческих процессов	Л: Использование канбан методологии в поддержке управленческих процессов ПЗ: Изучение интерфейса он-лайн средства Trello	2	Мультимедийная лекция	2	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)							4	Самостоят. проработка материала
	ПЗ: Trello: формирование канбан доски			2	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)							4	Самостоят. проработка материала
	ПЗ: Trello: формирование канбан карточек			2	Практическая работа (освоение навыков владения информационной технологией)								
	Основные инструменты в Trello											8	Подготовка к контрольной точке №3
	Создание собственной канбан доски в Trello				2	Практическая работа <b>Контрольная точка 3</b> Демонстрация навыков владения информационной							



					технологией								
Интернет технологии и онлайн цифровые сервисы для бизнеса	Л: Электронная коммерция в современном мире ПЗ: Язык HTML Шрифты	2	Мультимедийная лекция	2	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)								
	Л: Сектора b2b, b2c ПЗ: Создание Web-страниц. Таблицы, рисунки и гиперссылки.	4	Мультимедийная лекция	2	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)								
	Л: Электронное правительство и его цифровые сервисы ПЗ: Технология работы в конструкторе сайтов	2	Мультимедийная лекция	2	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)								
	Индивидуальный или групповой проект «Разработка сайта предприятия сервиса»											22	Подготовка к контрольной точке №4
	Консультация. Защита проектов.				2	<b>Контрольная точка 4 Защита проекта</b>							
Консультация											2		



Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа

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											
		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
Основы информационных технологий. Изучение и применение основных функциональных возможностей программного обеспечения	Л.: Введение в информационные технологии ПЗ: Знакомство с общими принципами и логикой функционирования ЭВМ и работы ПО	0,5		6	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией)							2	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) Подготовка к текущим
	Л: Технические средства и программное обеспечение ЭВМ	0,5			Защита проекта							2	контролям 1-4 и защите проекта



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		
	ПЗ: Математические операторы, абсолютные и относительные ссылки в Microsoft Excel.														
	ПЗ: Работа с символьными строками и датами. Подключение списков автозаполнения Автоматизация расчета заработной платы											4			
	Математические, текстовые и логические функции в Microsoft Excel											10			



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
	ПЗ: Математические, текстовые и логические функции в Microsoft Excel.											4	
	ПЗ: Microsoft Access: проектирование структуры БД											10	
	ПЗ: Microsoft Access: формирование запросов											4	
	ПЗ: Microsoft Access: формирование отчетов											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
	Основные инструменты в Microsoft Access										10	Форма проведения СРО
	ПЗ: Основные инструменты Microsoft Access											
Системы управления взаимоотношениями с клиентом (CRM), как цифровые	Л: Понятие и виды CRM-систем, как цифровых сервисов для бизнеса ПЗ: Основы работы в	0,5	Мультимедийная лекция								3	



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		
сервисы для бизнеса	FreeCRM														
	Ведение клиентской базы в FreeCRM													3	
	Воронка продаж, сводные отчеты в FreeCRM													3	
Цифровые сервисы для бизнеса при реализации проектной деятельности	Л: Введение в управление проектами. ПЗ: Microsoft Project: структура проекта.	0,5	Мультимедийная											7	



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
	Диаграмма Ганта										9	
	Создание назначений, бюджетирование проект										9	
	Автовывравнивание и отслеживание хода реализации проекта										6	
	Консультация, защита проектов. <b>Контрольная точка 4.</b>										6	
		<i>Контрольная точка 1 – Демонстрация навыков владения информационной технологией. Математические, текстовые и логические функции в Microsoft Excel.</i> <i>Контрольная точка 2 – Демонстрация навыков владения</i>										





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
		информационной технологией. Основные инструменты Microsoft Access. <i>Контрольная точка 3</i> – Демонстрация навыков владения информационной технологией. Ведение клиента и аналитическая работа в FreeCRM. <i>Контрольная точка 4</i> – Индивидуальный или групповой проект в MS Project Защита проекта										
Консультация								2				
Промежуточная аттестация – зачет – 2 часа												
<b>3 семестр – Профильное программное обеспечение для решения задач профессиональной деятельности</b>												



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
Деловая переписка и работа с большими документами в MS Word	Л.: Деловое письмо ПЗ: Основные инструменты MS Word	1	Мультимедийная лекция	6	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией) Деловая игра Защита проекта							10	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) Подготовка к текущим контролям 1-4 и защите проекта
	Инструменты разработчика											5	
	Деловая переписка											5	
	Работа с надписями и иллюстрациями											2	
	Работа с таблицами и											2	



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		
	диаграммами														
	Работа с большими документами.												6		
Цифровые сервисы для бизнеса при построении и оптимизации бизнес-процессов	Л: Понятие и виды бизнес-процессов. ПЗ: Основы моделирования БП в Ramus Educational	1	Мультимедийная										4		
	Моделирование БП в нотации DEF0. Контекстная диаграмма												6		
	Моделирование БП в												15		



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		
	нотации IDEF0, Декомпозиция														
	Самостоятельное моделирование БП												20		
Справочно-правовая система «Консультант Плюс»	Кодексы, поиск												5		
	Работа с карточкой поиска, сложный поиск												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													
		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		
	Консультация, контрольная работа <b>Контрольная точка 4</b>														
		<i>Контрольная точка 1 – Деловая игра. Деловая переписка в бизнесе</i> <i>Контрольная точка 2 – Формирование большого документа в MS Word</i> <i>Контрольная точка 3 – Решение правовых вопросов с помощью «Консультант Плюс».</i> <i>Контрольная точка 4 – Проект «Моделирование бизнес-процессов в цифровой среде». Защита проекта</i>													
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		
<b>4 семестр</b>													
Интеллектуальные карты и их применение в бизнесе	Л: Интеллектуальные карты: понятие, сферы применения ПЗ: Основы построения интеллектуальных карт	2	Мультимедийная лекция	6	Практическая работа (освоение/ демонстрация навыков владения информационной технологией) Ситуационная задача Защита проекта							6	Подготовка к практическому занятию по теме (работа с конспектом лекций и литературой) Подготовка к текущим контролям 1-4 и защите проекта
	Построение интеллектуальных карт для бизнеса на основе цифровых сервисов											6	
	Сервис											8	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										СРО, академических часов	Форма проведения СРО	
		Контактная работа обучающихся с преподавателем												
		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			
	мультимедийных презентаций													
	Презентация интеллектуальной карты												10	
Работа с технологической платформой 1С: Предприятие	Работа с типовой конфигурацией 1С:Предприятие 8.2: подключение базы, настройка справочников												4	
	Работа с типовой конфигурацией 1С:Предприятие 8.2 :												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 консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО			
	ввод операций в ручную															
	Работа с типовой конфигурацией 1С:Предприятие 8.2 : операции по кассе, расчетному счету, расчеты с персоналом														16	
	Конфигурирование системы на базе 1С:Предприятие 8.2														20	
Цифровые сервисы поддержки канбан методологии для	Изучение интерфейса он-лайн средства Trello														8	





Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										СРО, академических часов	Форма проведения СРО
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		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		
реализации управленческих процессов	Trello: формирование канбан доски											8	Форма проведения СРО
	Trello: формирование канбан карточек											8	
	Основные инструменты в Trello											8	
Интернет технологии и онлайн цифровые сервисы для бизнеса	Л: Сетевая экономика и ее влияние на сферу сервиса ПЗ: Язык HTML Создание Web-страниц. Таблицы, рисунки и гиперссылки	2	Мультимедийная лекций									11	



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
	Технология работы в конструкторе сайтов										11	
	Консультация, защита проектов. <b>Контрольная точка 4.</b>											
	<i>Контрольная точка 1</i> – Ситуационная задача. Создание интеллектуальной карты. <i>Контрольная точка 2</i> – Демонстрация навыков работы с системой 1С: Предприятие8.2 <i>Контрольная точка 3</i> – Демонстрация навыков владения информационной технологией . Создание собственной канбан доски в Trello <i>Контрольная точка 4</i> – Индивидуальный или групповой проект «Разработка сайта предприятия сервиса». Защита проекта											
	Консультация										2	
Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа												



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

СМК РГУТИС

Лист 35 из 106

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		Лист 36 из 106

## 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
<b>2 семестр – Основы информационных технологий</b>		
1	Основы информационных технологий. Изучение и применение основных функциональных возможностей профильного программного обеспечения (20 оч./50 заоч.)	1. Бедердинова О.И., Водовозова Ю.А. Автоматизированное управление IT-проектами: Учебное пособие – М. ИНФРА-М, 2021 Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=373497">https://znanium.com/read?id=373497</a>
2	Системы управления взаимоотношениями с клиентом (CRM), как цифровые сервисы для бизнеса (10 оч./ 9 заоч.)	2. Гвоздева В.А. Базовые и прикладные информационные технологии: Учебник М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2020. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=346874">https://znanium.com/read?id=346874</a>
3	Цифровые сервисы для бизнеса при реализации проектной деятельности (22 оч./37 заоч.)	3. Баранникова И.В. Теоретические основы автоматизированной обработки информации и управления: специальные функции MS Excel: лаб. Практикум – М.:Изд. Дом НИТУ «МИСИС», 2018. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=374061">https://znanium.com/read?id=374061</a> 4. <a href="#">Наумов В.Н. Рынки информационно-коммуникационных технологий и организация продаж: учебник – М.: ИНФРА-М, 2021. Режим доступа: https://znanium.com/read?id=362123</a> 5. Управление проектами средствами Microsoft Project/ Скороход С.В. – М.: Интуит НОУ, 2016 Режим доступа <a href="https://www.book.ru/book/918273">https://www.book.ru/book/918273</a>
<b>3 семестр – Профильное программное обеспечение для решения задач профессиональной деятельности</b>		
4	Деловая переписка и работа с большими документами в MS Word (16 оч./ 30 заоч.)	6. Камынин В.Л. и др. Учебно-методическое пособие "КонсультантПлюс: учимся на примерах. Экономика" – М.: ООО «Консультант АСУ», 2020 Режим доступа: <a href="http://www.consultant.ru/edu/center/spoon-fed/student/">http://www.consultant.ru/edu/center/spoon-fed/student/</a>
5	Справочно правовая система «Консультант Плюс» (18 оч. /21 заоч.)	7. Баринаева Е.А. Подготовка и редактирование документов в MS Word: учебное пособие – М.: КУРС: ИНФРА-М, 2021. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=375784">https://znanium.com/read?id=375784</a>
6	Цифровые сервисы для бизнеса при построении и оптимизации бизнес-процессов (18 оч./ 45 заоч.)	8. Елиферов В.Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление: учебник – М.: ИНФРА-М, 2021. Режим доступа <a href="https://znanium.com/read?id=373367">https://znanium.com/read?id=373367</a> 9. Шенталер Ф. Бизнес-процессы, языки моделирования, методы и инструменты, пер. с нем. – М.: Альпина Паблишер, 2019 <a href="https://znanium.com/read?id=352360">https://znanium.com/read?id=352360</a>
<b>4 семестр</b>		
7	Интеллектуальные карты и их применение в бизнесе (16 оч./ 30 заоч.)	10. Дадян Э.Г. Конфигурирование и моделирование в системе «1С Предприятие»: учебник – М. Вузовский учебник: ИНФРА-М Ю 2021 Режим доступа:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		Лист 37 из 106

8	Работа с технологической платформой 1 С: Предприятие (34 оч./46 заоч.)	<a href="https://znanium.com/read?id=360385">https://znanium.com/read?id=360385</a> 11.Барроуз М. Канбан метод: Улучшение системы управления, пер. с англ. – М. Альпина Паблишер, 2020 Режим доступа <a href="https://znanium.com/read?id=368691">https://znanium.com/read?id=368691</a>
9	Цифровые сервисы поддержки канбан методологии для реализации управленческих процессов (16 оч./ 32 заоч.)	12. Брагин Л.А. Электронная коммерция: Учебник – М. ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020 Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=355539">https://znanium.com/read?id=355539</a> 13.Компьютерная графика и web-дизайн: Учебное пособие / Т.И. Немцова, Т.В. Казанкова, А.В. Шнякин. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=344626">https://znanium.com/read?id=344626</a>
10	Интернет технологии и онлайн цифровые сервисы для бизнеса (22 оч. /22 заоч.)	14. Калиногорский Н.А. Основы практического применения интернет-технологий: учебное пособие – 3-е издание, М. ФЛИНТА – 2020. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=360341">https://znanium.com/read?id=360341</a>

## 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, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции (индикатора достижения компетенции)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (индикатора достижения компетенции)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора достижения компетенции) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в в сфере сервиса				
		ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сервисной деятельности организации	Все разделы	Современное состояние, особенности функционирования отдельных видов информационных технологий и их применения в сфере сервиса, современное состояние и направления развития средств коммуникаций, прикладное программное обеспечение в сфере сервиса,	Определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в профессиональной деятельности; оценивать рынок программного обеспечения, используемого в сфере сервиса, работать с программными продуктами, используемыми в профессиональной сфере	Навыками определения запроса на использование технологических новаций в сервисной деятельности; навыками подбора рациональных и современных подходов к проектированию сервисной деятельности организации



				особенности технологических новаций и специализированных программных продуктов сервисной деятельности; основы клиентоориентированных технологий		
2.	ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности				
	ОПК-8.1.	Понимает основные принципы работы современных информационных технологий	Все разделы	Основы информатики и принципы работы современных информационных технологий	Использовать современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности	Навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную деятельность
	ОПК-8.2.	Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности		Технологические инновации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Использовать основные компьютерные программы в профессиональной деятельности	Навыками использования современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности

## 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
Знание современного состояния, особенностей функционирования отдельных видов информационных технологий и их применения в сфере сервиса, современного состояния и направления развития средств коммуникаций, прикладного программного обеспечения в сфере сервиса, особенностей технологических новаций и специализированных программных продуктов сервисной деятельности; основ клиентоориентированных технологий. Умение определять	Демонстрация навыков владения информационной технологией, деловая игра, защита проекта, тестирование	Студент продемонстрировал знание современного состояния, особенностей функционирования отдельных видов информационных технологий и их применения в сфере сервиса, современного состояния и направления развития средств коммуникаций, прикладного программного обеспечения в сфере сервиса, особенностей технологических новаций и специализированных программных продуктов сервисной деятельности; основ клиентоориентированных	Закрепление способности определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сервисной деятельности организации



<p>потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в профессиональной деятельности; оценивать рынок программного обеспечения, используемого в сфере сервиса, работать с программными продуктами, используемыми в профессиональной сфере. Владение навыками определения запроса на использование технологических новаций в сервисной деятельности; навыками подбора рациональных и современных подходов к проектированию сервисной деятельности организации.</p>		<p>технологий. Студент продемонстрировал умение определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в профессиональной деятельности; оценивать рынок программного обеспечения, используемого в сфере сервиса, работать с программными продуктами, используемыми в профессиональной сфере. Студент продемонстрировал владение навыками определения запроса на использование технологических новаций в сервисной деятельности; навыками подбора рациональных и современных подходов к проектированию сервисной деятельности организации.</p>	
<p>Знание основ информатики и принципов работы современных информационных технологий; технологических инноваций и современного программного обеспечения в сфере сервиса. Умение использовать современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности; использовать основные компьютерные программы в профессиональной деятельности. Владение навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную деятельность; навыками использования современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Демонстрация навыков владения информационной технологией, деловая игра, защита проекта, тестирование</p>	<p>Студент продемонстрировал знание основ информатики и принципов работы современных информационных технологий; технологических инноваций и современного программного обеспечения в сфере сервиса. Студент продемонстрировал умение использовать современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности; использовать основные компьютерные программы в профессиональной деятельности. Студент продемонстрировал владение навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную деятельность; навыками использования современных информационных</p>	<p>Закрепление способности понимать основные принципы работы современных информационных технологий; использовать современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности</p>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 40 из          106</i>

		технологий для решения задач профессиональной деятельности	
--	--	--	--

### **Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации**

Контроль промежуточной успеваемости студентов по дисциплине строится на балльно-рейтинговой системе и заключается в суммировании баллов, полученных студентом по результатам текущего контроля и итоговой работы.

Текущий контроль реализуется в формах тестирования, оценки качества и активности работы на практических занятиях, анализа добросовестности и самостоятельности при демонстрации навыков владения информационной технологией, посещаемости занятий и т.д. В семестре по дисциплине устанавливаются мероприятия текущего контроля успеваемости (4 «контрольных точки»). Выполнение всех заданий текущего контроля является обязательным для студента и является основанием для допуска к промежуточной аттестации.

К критериям выставления рейтинговых оценок текущего контроля относятся:

Основные критерии:

- оценка текущей успеваемости по итогам работы на практических занятиях;
- оценки текущей успеваемости по итогам интерактивных форм практических занятий (деловые игры, ситуационные задачи);
- посещение учебных занятий;
- демонстрируемые навыки владения программными средствами обеспечения профессиональной деятельности.

Дополнительные критерии:

- активность на лекциях и семинарских занятиях, интерес к изучаемому предмету;
- оценка самостоятельной работы студента;
- участие студента в работе организуемых кафедрой (филиалом) круглых столов, конференций и пр.;

Результаты промежуточной аттестации определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" (форма промежуточной аттестации – экзамен) и "зачтено", "не зачтено" (форма промежуточной аттестации – зачет).

В соответствии с Положением «о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата и программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам» рейтинговая оценка студентов по каждой учебной дисциплине независимо от ее общей трудоемкости, определяется по 100-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

Посещаемость – посещение занятий лекционного типа (за исключением поточных) и занятий семинарского типа оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций (за исключением поточных) и практических занятий по дисциплине.





Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия.

Успеваемость – оценка успеваемости выставляется за выполнение заданий текущего контроля по дисциплине. Всего в семестре 4 мероприятия текущего контроля (4 «контрольных точки»), причем выполнение всех 4 заданий текущего контроля является обязательным для студента. При обнаружении преподавателем в выполненном студентом задании плагиата данное задание оценивается 0 баллов и считается не выполненным. В зависимости от набранных в течение семестра баллов за посещаемость и успеваемость студенты получают допуск или недопуск к зачету, экзамену, а также могут претендовать на получение экзамена «автоматом» в соответствии со Шкалой перевода итоговых оценок в зависимости от набранной средневзвешенной оценки. Студент может отказаться от оценки «автоматом», тогда итоговая семестровая оценка будет выставляться с учетом баллов, набранных на экзамене.

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

Для допуска к промежуточной аттестации обучающийся должен выполнить все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущей контролю успеваемости) и набрать в общей сложности не менее 51 балла.

Перевод рейтинговых баллов в итоговую 5 – балльную шкалу оценку осуществляется в соответствии с таблицей.

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет	Баллы за экзамен	Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачет	экзамен				
90-100*	зачет	5 (отлично)	-	-	90-100	5 (отлично)
71-89*	зачет	4 (хорошо)	-	0-20	71-89 90-100	4 (хорошо) 5 (отлично)
51-70*	зачет	3 (удовлетворительно)	-	0-20	51-70 71-89 90	3 (удовлетворительно) 4 (хорошо) 5 (отлично)
50 и менее	недопуск к зачету, экзамену		-	-	50 и менее	2 (неудовлетворительно), незачет

\* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

### **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
	<ul style="list-style-type: none"><li>- продемонстрировано системное и глубокое знание применяемой информационной технологии;</li><li>- показано умение работать с информационной технологией при</li></ul>	Обучающийся показывает: <ul style="list-style-type: none"><li>- всесторонние и глубокие знания программного материала и его уверенное использование при реализации с помощью</li></ul>



«5»	<ul style="list-style-type: none"><li>решении новых задач;</li><li>– продемонстрировано усвоение обработки ранее освоенных задач с помощью данной информационной технологии;</li><li>– сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li><li>– демонстрация работы происходит самостоятельно, без наводящих вопросов;</li><li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению нестандартных профессиональных задач;</li><li>– допущены одна – две неточности при работе с информационной технологией, которые исправляются по замечанию</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>информационной технологии;</li><li>– последовательно и четко отвечает на вопросы преподавателя, демонстрируя отличные навыки владения информационной технологией;</li><li>– уверенно ориентируется в новых ситуациях;</li><li>– проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании информационных технологий для решения новых задач;</li><li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
«4»	<ul style="list-style-type: none"><li>– продемонстрировано хорошее знание применяемой информационной технологии;</li><li>– показано умение работать с информационной технологией при решении типовых задач, однако новые задачи могут вызывать определенные затруднения;</li><li>– продемонстрировано усвоение принципов решения ранее освоенных задач с помощью данной информационной технологии;</li><li>– сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li><li>– демонстрация работы происходит в основном самостоятельно;</li><li>– допущены ошибка или более двух недочетов при работе с информационной технологией, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li></ul>	Обучающийся показывает: <ul style="list-style-type: none"><li>– полное знание программного материала и его уверенное использование при реализации с помощью информационной технологии;</li><li>– отвечает на вопросы преподавателя, демонстрирует хорошие навыки владения информационной технологией;</li><li>– допускает ошибки или неточности при попытке решить новые для себя задачи, но исправляет их после замечания преподавателя;</li><li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>– усвоены основные приемы работы с информационной технологией;</li><li>– имелись затруднения или допущены ошибки при демонстрации навыков работы с информационной технологией;</li><li>– прикладные задачи, реализуются в информационной технологии с помощью наводящих вопросов;</li><li>– при неполном знании функционирования информационной технологии, выявлена недостаточная сформированность компетенций,</li></ul>	Обучающийся показывает: <ul style="list-style-type: none"><li>– знание программного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li><li>– при решении прикладных задач не допускает грубых ошибок, но испытывает существенные затруднения;</li><li>– не в полной мере демонстрирует способность применять информационную технологию для решения практических задач;</li></ul>



«3»	умений и навыков, студент не может использовать ее в новой ситуации;	– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	– обнаружено незнание основных приемов работы с информационной технологией; – демонстрация работы информационной технологии происходит фрагментарно или не происходит вообще; – не сформированы компетенции, умения и навыки.	Обучающийся: – 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)**

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



Средство оценивания – деловая игра

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

<b>Критерии оценки</b> 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"><li>– предъявление каждым студентом своего понимания проблемы;</li><li>– появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы;</li><li>– использование при выработке решений рекомендуемых приемов, методов;</li><li>– не превышение лимита времени;</li><li>– наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности;</li><li>– учет ограничений;</li><li>– рациональность принятого решения;</li><li>– отсутствие ошибок или противоречий в решении;</li><li>– техническая грамотность оформления решений;</li><li>– быстрота принятия решений;</li><li>– экспертиза решений других групп;</li><li>– аргументированность при защите своих решений;</li><li>– согласованность решения внутри группы</li></ul>
<b>Показатели оценки</b>	макс 10 баллов
<b>«5», если (9 – 10) баллов</b>	полное, обоснованное решение с соблюдением всех критериев и показателей
<b>«4», если (7 – 8) баллов</b>	неполное решение в зависимости от следующих факторов: <ul style="list-style-type: none"><li>– превышение лимита времени;</li><li>– отсутствие учета ограничений;</li><li>– не рациональность принятого решения;</li><li>– наличие не грубых ошибок или противоречий в решении;</li><li>– отсутствие технической грамотности в оформлении решений;</li><li>– недочеты при аргументации решений</li></ul>
<b>«3», если (5 – 6) баллов</b>	неполное решение в зависимости от следующих факторов: <ul style="list-style-type: none"><li>– превышение лимита времени;</li><li>– отсутствие учета ограничений;</li><li>– не рациональность принятого решения;</li><li>– наличие грубых ошибок или противоречий в решении;</li><li>– отсутствие технической грамотности в оформлении решений;</li><li>– слабая аргументация решений;</li><li>– не рациональность принятого решения</li></ul>
<b>«2», менее 5 баллов</b>	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)**

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



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"><li>– продемонстрировано системное и глубокое знание применяемой информационной технологии;</li><li>– показано умение работать с информационной технологией при решении новых задач;</li><li>– продемонстрировано усвоение обработки ранее освоенных задач с помощью данной информационной технологии;</li><li>– сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li><li>– демонстрация работы происходит самостоятельно, без наводящих вопросов;</li><li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению не стандартных профессиональных задач;</li><li>– допущены одна – две неточности при работе с информационной технологией, которые исправляются по замечанию</li></ul>	<p>Обучающийся показывает:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– всесторонние и глубокие знания программного материала и его уверенное использование при реализации с помощью информационной технологии;</li><li>– последовательно и четко отвечает на вопросы преподавателя, демонстрируя отличные навыки владения информационной технологией;</li><li>– уверенно ориентируется в новых ситуациях;</li><li>– проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании информационных технологий для решения новых задач;</li><li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
«4»	<ul style="list-style-type: none"><li>– продемонстрировано хорошее знание применяемой информационной технологии;</li><li>– показано умение работать с информационной технологией при решении типовых задач, однако новые задачи могут вызывать определенные затруднения;</li><li>– продемонстрировано усвоение обработки ранее освоенных задач с помощью данной информационной технологии;</li><li>– сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li><li>– демонстрация работы происходит в основном самостоятельно, но несколько раз преподаватель вынужден задавать наводящие вопросы;</li><li>– допущены ошибка или более двух недочетов при работе с информационной технологией, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li></ul>	<p>Обучающийся показывает:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– полное знание программного материала и его уверенное использование при реализации с помощью информационной технологии;</li><li>– отвечает на вопросы преподавателя, демонстрирует хорошие навыки владения информационной технологией;</li><li>– допускает ошибки или неточности при попытке решить новые для себя задачи, но исправляет их после замечания преподавателя;</li><li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>– усвоены основные приемы работы с</li></ul>	<p>Обучающийся показывает:</p>



«3»	<p>информационной технологией;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- имелись затруднения или допущены ошибки при демонстрации навыков работы с информационной технологией;</li><li>- прикладные задачи, реализуются в информационной технологии с помощью наводящих вопросов;</li><li>- при неполном знании функционирования информационной технологии, выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может использовать ее в новой ситуации;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- знание программного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li><li>- при решении прикладных задач не допускает грубых ошибок, но испытывает существенные затруднения;</li><li>- не в полной мере демонстрирует способность применять информационную технологию для решения практических задач;</li><li>- подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</li></ul>
«2»	<ul style="list-style-type: none"><li>- обнаружено незнание основных приемов работы с информационной технологией;</li><li>- демонстрация работы информационной технологии происходит фрагментарно или не происходит вообще;</li><li>- не сформированы компетенции, умения и навыки.</li></ul>	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</li><li>- делает многочисленные грубые ошибки при демонстрации решения известной задачи в рамках информационной технологии;</li><li>- демонстрирует незнание работы информационной технологии для решения новых задач;</li><li>- не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>

Средство оценивания – тестирование

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

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«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
<b>2 семестр – Основы информационных технологий</b>			
4	Основы информационных технологий. Изучение и применение основных функциональных возможностей	Контрольная точка 1. Демонстрация навыков владения информационной технологией. Математические, текстовые и логические функции в Microsoft Excel.	Демонстрация навыков владения информационной технологией Работа должна быть сдана на 4-ой неделе текущего семестра
8	профильного программного обеспечения	Контрольная точка 2. Демонстрация навыков владения информационной технологией. Основные инструменты Microsoft Access.	Демонстрация навыков владения информационной технологией Работа должна быть сдана на 9-ой неделе текущего семестра
12	Системы управления взаимоотношениями с клиентом (CRM), как цифровые сервисы для бизнеса	Контрольная точка 3. Демонстрация навыков владения информационной технологией. Ведение клиента и аналитическая работа в FreeCRM	Демонстрация навыков владения информационной технологией на примере решения профессиональной задачи Работа должна быть сдана на 13-ой неделе текущего семестра
18	Цифровые сервисы для бизнеса при реализации проектной деятельности	Контрольная точка 4. Индивидуальный или групповой проект в MS Project. Защита проекта	Демонстрация навыков владения информационной технологией и защита проекта Работа должна быть сдана на 18-ой неделе текущего семестра
<b>3 семестр – Профильное программное обеспечение для решения задач профессиональной деятельности</b>			
4	Деловая переписка и работа с большими документами в MS Word	Контрольная точка 1. Деловая игра. Деловая переписка	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 большого	Демонстрация навыков владения информационной технологией Работа должна быть сдана на 8-ой неделе текущего семестра



		документа в MS Word	
12	Справочно-правовая система «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	Цифровые сервисы для бизнеса при построении и оптимизации бизнес-процессов	Контрольная точка 4. Индивидуальный или групповой проект «Моделирование бизнес-процессов в цифровой среде». Защита проекта	Демонстрация навыков владения информационной технологией и защита проекта Работа должна быть сдана на 18-ой неделе текущего семестра.
<b>4 семестр</b>			
4	Интеллектуальные карты и их применение в сфере бизнеса	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	Цифровые сервисы поддержки канбан методологии для реализации управленческих процессов	Контрольная точка 3. Демонстрация навыков владения информационной технологией. Создание собственной канбан доски в Trello	Демонстрация навыков владения информационной технологией Работа должна быть сдана на 14-ой неделе текущего семестра
18	Интернет технологии и онлайн цифровые сервисы для бизнеса	Контрольная точка 4. Индивидуальный или групповой проект «Разработка сайта предприятия сервиса» Защита проекта	Защита проекта Работа должна быть сдана на 18-ой неделе текущего семестра

## Семестр 2

**Контрольная точка 1. 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 А6 содержится логическая переменная. Корректна ли запись в ячейке А5 следующего вида: =ИЛИ(А6)?
4. Какой оператор находит максимальное значение для массива чисел? В ячейке А6 содержится логическая переменная. Корректна ли запись в ячейке А5 следующего вида: =НЕ(А6)?
5. Какой оператор находит минимальное значение для массива чисел? Ячейки В 2, С2 и D2 содержат Фамилию, имя и отчество человека соответственно. В ячейке Е2 необходимо получить фамилию и инициалы человека.
6. Какой оператор возводит число в заданную степень? Ячейки В2 и В3 содержат даты 19.01.2016 и 20.01.2018 в ячейке В5 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 В укажите фамилию сотрудников, в столбце С укажите количество отработанных дней, в столбце D укажите размер оклада, в столбце Е 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 В2 и В3 содержат даты 19.01.2016 и 20.01.2018 в ячейке В5 необходимо вычислить количество дней между двумя датами
10. Что означает оператор  $\langle \rangle$ ? Ячейки В 2, С2 и D2 содержат Фамилию, имя и отчество человека соответственно. В ячейке Е2 необходимо получить фамилию и инициалы человека.

## **Контрольная точка 2. 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?

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС
		Лист 52 из 106

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 3. Демонстрация навыков владения информационной технологией. Ведение клиента и аналитическая работа в FreeCRM**

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 контроля эффективности сбытовой политики определить динамику (диаграмма - график) и структуру объемов сбыта разных групп товаров во втором полугодии текущего года (помесячно). Использовать модуль *Отчеты*
6. 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*.
7. 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*.
8. 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 4. Индивидуальный или групповой проект в MS Project. 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. 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 отделе кадров гостиницы «Зеленый Бор». Сформировать проект по проведению обучающего мероприятия для сотрудников гостиницы.
2. Вы работаете в отделе кадров гостиницы «Полесье». Предложить проект по проведению выездного мероприятия по концепции «творческий тимбилдинг»
3. Вы работаете в ИТ-департаменте гостиничного комплекса «Измайловский». Предложить комплекс мероприятий по закупке и внедрению в работу компании системы управления взаимоотношениями с клиентом
4. Вы работаете в ИТ-департаменте гостевого дома «Алеша Попович». Предложить комплекс мероприятий по организации обучения сотрудников компании работе в новой бухгалтерской системе
5. Вы работаете в отделе снабжения гостиничного комплекса. Предложить проект по закупке мебели в зал ресторана
6. Вы работаете в отделе снабжения гостиничного комплекса. Предложить проект по закупке и пуско-наладочным работам оборудования в ресторан вашего комплекса.
7. Вы занимаетесь рекрутментом в гостинице «Заря». Предложить комплекс мероприятий по найму и обучению барменов
8. Вы работаете в гостиничном комплексе «Снегурочка» и курируете вопросы организации досуга гостей. Предложить проект по проведению празднования нового года для гостей гостиничного комплекса.

## **Материалы для промежуточной аттестации по семестру 2. Демонстрационный вариант**

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

### ***Часть 1. Теоретические вопросы. Вопросы, отвечая на которые студенты демонстрируют усвоение лекционного материала семестра по блоку «Основы информационных технологий»***

1. Информация, информатика, информационные технологии
2. Информационные революции. Информатизация общества
3. Информация и данные. Формы представления информации
4. Системы счисления. Перевод числа из десятичной в двоичную систему
5. Этапы развития вычислительной техники. Определение ЭВМ. Классификация ЭВМ
6. Обобщенная структурная схема ЭВМ. Устройства ввода-вывода
7. Программное обеспечение ЭВМ: виды и состав
8. Операционные системы: основные функции и виды
9. Типы диалога пользователя с компьютером
10. Системы программирования назначение и состав
11. Технология разработки программных комплексов
12. Основы структурного программирования
13. Алгоритм и схема алгоритма
14. Тестирование и отладка программ
15. Виды ошибок в программах



16. Этапы разработки прикладных программ
17. Состав и характеристики компьютерных сетей. Виды компьютерных сетей
18. Сеть Интернет. Структура. Управление. Протоколы
19. Адреса компьютера в сети интернет. Унифицированный указатель ресурса
20. Базы данных и их назначение. Основные требования к базам данных. Реляционные БД

**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, PMBOK, проектная деятельность, лидогенерация**

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

\_\_\_\_\_

прямые, **активные**, пассивные, регулярные

\_\_\_\_\_

посетитель, контрагент, **лид**, участник сделки

3. 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**

4. 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, непрямые, проектные, **консультационные**

5. 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

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

\_\_\_\_\_

**коллаборационная**, оперативная, аналитическая, традиционная



7. Связь задачи проекта с ресурсами, необходимыми для ее выполнения это  
назначение, веха, лид, диаграмма Ганта
8. Какой аббревиатурой обозначается свод занятий по управлению проектами  
CRM, PMBOK, IDEF, QS
9. Какой из перечисленных элементов НЕ включается в проектный треугольник  
время, масштаб, стоимость, качество, уникальность
10. Как называется совокупность проектов, финансируемых из одного источника вне зависимости от их задач  
проектный треугольник, портфель проектов, программа проектов, проектный пул
11. Как называется совокупность проектов, которые объединены общей целью  
проектный треугольник, портфель проектов, программа проектов, проектный пул
12. 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
13. Одна или несколько задач, в результате которых достигается один или несколько основных результатов проекта в MS Project называется  
фаза, веха, назначение, лид
14. К каким видам информационных систем относится MS Project  
системы управления взаимоотношениями с клиентом, системы управления проектами, системы управления базами данных, справочно-правовые системы
15. Ссылка типа \$C\$5 в MS Excel называется  
относительная, абсолютная, смешанная
16. Какая математическая операция из перечисленных имеет наивысший приоритет  
возведение в степень, деление, умножение, сложение, вычитание
17. Что означает оператор <> в MS Excel



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

18. 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

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

логическим, **текстовым**, даты и времени, математическим

## Часть 2. Практические задания

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 десять баллов.

1. Запустите систему MS Project

Вы работаете в ИТ-департаменте сервисной компании. 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

Ф. И.О.	Должность	Отработанные дни	Оклад	Премия	К выдаче
Тулупов В.М.		22	100000		
Бессмертных Л.М.		19	89 000		
Папоров Р.И.		14	67000		
Иванченко А.П.		20	30000		
Гончарук В.А.		22	30000		
Тулупов П.А.		22	30000		
ИТОГО:					

- Оставить два листа в книге
- На первом рассчитать сформировать столбец с названием Должность и перечнем должностей сотрудников организации согласно штатному расписанию (список формируется студентом самостоятельно)
- На втором рассчитать предложенную таблицу. При этом:
  - Ячейки столбца Должность формируются путем выбора из списка (пункты меню Данные -> Проверка данных)
  - Премия зависит от кол-ва отработанных дней. Если сотрудник отработал 19 и более дней, премия выплачивается в размере 80% от оклада, иначе 40%
  - Ячейки столбцов Оклад, Премия, Начисленно имеют денежный формат (рубли)





- d) Сумма начисленного формируется из суммы оклада и премии сотрудника, за минусом подоходного налога (13%)
- 4) Провести сортировку по фамилии (от А до Я)

### Семестр 3

#### **Контрольная точка 1. Деловая переписка (деловая игра)**

*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».

Пример 1: Вы заместитель управляющего ресторана при гостиничном комплексе «Матренин двор». Ранее вы подписали договор с клиентом – фармацевтической компанией «Пилюлькин», по которому ваш ресторан организует корпоративное мероприятие для сотрудников компании. Согласно договору предусматривалась 50% предоплата мероприятия за месяц до предполагаемой даты корпоративного мероприятия. В настоящий момент к вам поступило письмо с просьбой провести корпоратив без предоплаты. Сформулируйте письмо-отказ согласно ранее полученным знаниям.

Пример 2. Вы менеджер по развитию гостиничного комплекса «Отдыхашка». Вам необходимо убедить генерального директора в том, что сотрудники отдела в командировки в Европу должны летать бизнес-классом. Сформулируйте письмо-предложение согласно ранее полученным знаниям.

Пример 3. Вы руководитель подразделения аниматоров в гостинице «У причала». У вас под началом команда студентов, которые проводят «вкусные мастер-классы» в ресторанном комплексе гостиницы. Каждому аниматору перед началом смены выдается мешок шоколадок. Эти шоколадки он должен раздавать маленьким посетителям, по завершении «вкусного мастер-класса» Понимая, что мало кто из аниматоров удержится, чтобы не положить пару шоколадок себе в рот, руководство ввело квоту: три шоколадки за смену можно съесть самому, а больше – ни-ни. Вы узнаете, что один из ваших аниматоров постоянно перебирает квоту. Вы уже говорили с ним, но, как оказалось, это не помогло. Вы решаете написать сладкоежке письмо и предупредить еще раз, что в конце концов его могут оштрафовать.

Пример 4. В спорт-бар, при гостинице «У причала», были приобретены фильтры очистки питьевой воды. Фильтры начали барахлить: вода идет ржавая с металлическим привкусом. Очевидно, что фильтры не надлежащего качества Сформулируйте письмо-претензию поставщику.

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

Необходимо сформировать документ в MS Word, который должен содержать сведения о предприятиях в сфере гостиничного бизнеса (ресторанная деятельность) 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 гостиницы
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 агентства по недвижимости
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 агентства недвижимости в котором будет отражена диаграмма роста продаж агентства
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 в первом полугодии 2020 г., в которых говорится о льготах по налогам на имущество организаций и физических лиц. Укажите количество найденных документов
3. Вы приобрели сотовый телефон и в нем 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 4 квартал 2020 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. Н. купил в магазине книгу и дома обнаружил, что одна из страниц в ней оказалась не прочитанной. Укажите, в течение какого периода можно предъявить претензии продавцу, если на товар не установлен гарантийный срок
  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 в цифровой среде». 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 сервиса недвижимости и жилищно-коммунального хозяйства 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. На основе выявленных недостатков предложить рекомендации по их устранению. Построение модели «to-be», средствами Ramus Educational.

4 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
- Дополнительные слайды, на усмотрение студента, последовательно и полно отражающие рассматриваемый бизнес-процесс

### **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 предприятие 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, Ramus

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, **колоннитул**



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



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 4 квартал 2020 года  
Вы приобрели сотовый телефон и в нем 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
3. Запустите систему Ramus Educational  
Выполните моделирование бизнес-процесса «Обслуживание клиента сервисной компании»

#### 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  $7 \pm 2$  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*

Предположим, что вы являетесь владельцем агентства недвижимости «Этажи» ваша компания стабильно выполняет (по объемам и цене) планы продаж квартир в новых жилых комплексах «Светлый бор» и «Апрель», несмотря на 30% снижение спроса в Пушкино. Компания озадачилась проработкой возможного негативного сценария – продолжение ухудшения спроса осенью-зимой 2018 года, поскольку негативные тренды, наблюдаются как на рынках других городов, так и в макроэкономических показателях страны в целом. На продажи недвижимости воздействует множество факторов, в том числе важнейшими компания считает следующие:

- 1) В связи с экономическим кризисом клиенты начинают экономить деньги.
- 2) Старт государственного проекта по поддержке ипотеки (с марта 2015 года по настоящее время) положительно влияет на продажи.
- 3) Ужесточение требований к страховым компаниям с 1 октября 2015 года, напротив, усложняет реализацию квартир.
- 4) На рынке первичного жилья Пушкино наблюдается перепроизводство. Город является лидером Подмосковья по объему ввода квадратных метров на одного жителя. Компания строит и продает среднеэтажные (четыре этажа) жилые комплексы. Дома располагаются в экологически чистых районах Пушкино.

Используя он-лайн средство <https://coggle.it/> постройте интеллектуальную карту «Активизация продаж». Обратите внимание на маркетинговые инструменты (в том числе инструменты цифрового маркетинга), возможности мотивации персонала, финансовые инструменты, партнерские программы

*Варианты заданий*

1. Вы работаете в отделе кадров гостиничного комплекса. Постройте интеллектуальную карту «Проведение обучения для сотрудников ресторана»
2. Вы работаете управляющим ресторанного комплекса при гостинице «Седьмое небо». Постройте интеллектуальную карту «Творческий тимбилдинг»
3. Вы работаете в ИТ-департаменте гостиничного комплекса. Постройте интеллектуальную карту «Внедрение CRM системы»
4. Вы работаете помощником руководителя в гостиничном комплексе «Золотое кольцо». Руководитель просит вас организовать его поездку на конференцию в Прагу. Постройте интеллектуальную карту «Отправить директора на конференцию»
5. Вы работаете в административно-хозяйственном отделе ресторанно-развлекательного комплекса при крупной гостинице и вам нужно организовать ремонт одного из баров. Постройте интеллектуальную карту «Ремонт спорт-бара»
6. Вы работаете в отделе снабжения гостиничного комплекса. Постройте интеллектуальную карту «Закупка мебели и техники ресторана»
7. Вы работаете в отделе кадров гостиницы. Постройте интеллектуальную карту «Найм и обучение сотрудников ресторана»
8. Вы работаете заместителем управляющего ресторана. Необходимо организовать праздник для детей. Постройте интеллектуальную карту «Вкусный квест на новый год».
9. Вы работаете в отделе кадров гостиницы. Постройте интеллектуальную карту «Организация бизнес-тренинга».





### **Контрольная точка 2. Демонстрация навыков работы с системой 1С:Предприятие**

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. Создание собственной канбан доски в Trello**

Студенту предлагается используя онлайн средство Trello <https://trello.com> построить собственную канбан доску.

Доска должна иметь не менее трех колонок. В каждой колонке не менее пяти карточек. В карточках должны быть использованы такие инструменты как: метки, чек-лист, срок, вложение, обложка

Тематика канбан доски выбирается согласно последней цифре в номере зачетки (студенческого):

1. Рабочие задачи на неделю
2. Закрытие сессии
3. Ведение клиентов в компании сферы туризма/гостеприимства
4. Организация празднования корпоратива сотрудников
5. Рабочие задачи на месяц
6. Оформление ИП
7. Создание сайта фирмы
8. Организация индивидуального тура в туристической компании
9. Организация выездного тренинга для сотрудников компании
10. Разработка обучения сотрудников компании работе с новой программой

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

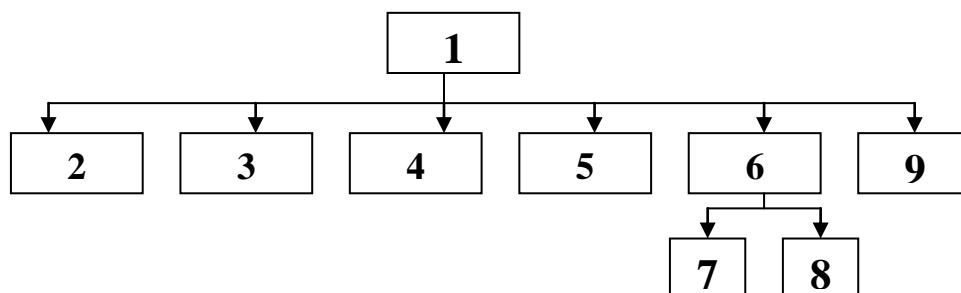
Разработка сайта агентства недвижимости. Проект оформляется в виде отчета и сайта. Проект выполняется как индивидуально, так и в малых группах (до 3 человек). Сайт разрабатывается аналогично структуре приведенной ниже.

Возможные варианты:

- сайт риэлтерского агенства;
- сайт торгового центра;
- сайт управляющей компании;
- сайт ресурсоснабжающей организации;

- сайт по продаже/аренде недвижимости за рубежом
- сайт другой сервисной организации по выбору студента (при самостоятельном выборе, студент должен согласовать свое решение с преподавателем и соблюдать общие требования к объему контента, количеству разделов, наличию внедренных объектов (например, карт) и т.д.)

Структура сайта для направления подготовки «Цифровые сервисы для бизнеса»



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
2	О нас	Краткая история компании, месторасположение контактные данные
3	О городе	Немного краеведческой информации и фотографий, а также информации о городской инфраструктуре
4	Вакансии или партнеры	
5	Услуги	Сопутствующие услуги (сопровождение сделок, бесплатная оценка, оформление документов на объекты загородной недвижимости и т.д.)
6	Объекты недвижимости	Какими объектами недвижимости занимается агенство
7	Коммерческая недвижимость	
8	Квартиры	Необходимо придумать самостоятельно, иллюстрации
9	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 20 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

*1С: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. К какому из рынков электронной коммерции можно отнести услуги фрилансеров?

*C2B; B2B; G2B; G2G*

11. 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*

12. 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*

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

*называется конфигурирование; называется моделирование; невозможен*

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

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

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

*идентификация, индивидуализация, профайлинг, персонализация*

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

*идентификация, индивидуализация, профайлинг, персонализация*



17. К какому из рынков электронной коммерции может быть отнесен интернет-магазин ОЗОН

**B2C**; B2B; G2B; G2G

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

фронт-оффис; **бэк-оффис**; эккаунтинг; профайлинг

19. 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](http://www.government.ru), [www.service.ru](http://www.service.ru); **[www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)**

20. 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

## **Часть 2. Практические задания**

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/>  
Постройте интеллектуальную карту «Цифровизация бизнеса в сервисной компании».

## **7.4. Содержание занятий семинарского типа.**

### **Практическое занятие**

Практическое занятие – ставит перед собой цель углубленного обсуждения сложной темы учебной программы, а также 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.

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. 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. 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 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 проектами на предприятиях сферы сервиса;
- ведения деловой переписки и навыки профессиональной работы, как с формированием больших документов, так и с шаблонами деловой корреспонденции;
- моделирования основных бизнес-процессов предприятий туризма и гостеприимства с использованием графических нотаций в специализированных программных средствах;
- применения систем управления взаимоотношениями с клиентом для повышения качества обслуживания клиента в сфере туризма и гостеприимства;
- формирование финансовой отчетности предприятий в системе 1С:Предприятие;
- и т.д.

В результате студент приобретает способность использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства

**Критерии оценки** изложены в пункте 7.2

**2. 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 и на основании представленных документов. 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

**3. 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.

## **Тематика практических занятий**

### **Семестр 2**

**Раздел 1. Основы информационных технологий. Изучение и применение основных функциональных возможностей профильного программного обеспечения** (очно: 10 часов занятия лекционного типа + 16 ч практические занятия/ заочно: 1 час занятий лекционного типа + 2 часа практические занятия)

Практическое занятие 1



*Длительность:* 2 часа (заочно в рамках СРО)

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*Тема занятия:* Знакомство с общими принципами и логикой функционирования ЭВМ и работы ПО

*Ход занятия:* Студенты под руководством преподавателя знакомятся с устройством ЭВМ, отработывая теоретические знания полученные на лекционных занятиях

*Задание студентам:* Студенты делают короткие доклады по темам связанным с общими принципами и логикой функционирования ЭВМ и работы ПО (устройство ЭВМ, устройства ввода-вывода, протоколы работы, операционные системы и их виды, прикладное ПО)

### Практическое занятие 2

*Тема занятия:* Математические операторы Microsoft Excel Абсолютные и относительные ссылки в Microsoft Excel

*Цель занятия:* Приобретение навыков работы в MS Excel для решения профессиональных задач

*Ход занятия:* Студенты запускают программу MS Excel, установленную на их компьютерах. Преподаватель обеспечивает студентов заданиями, которые необходимо выполнить в ходе практической работы. Преподаватель объясняет студентам, на что обращать внимание при работе над проектом и контролирует выполнение работ, а также разъясняет студентам не ясные моменты, при необходимости помогает решить возникающие проблемы.

*Задание студентам:*

Демонстрационный вариант задания

Создайте таблицу (диапазон A5:A12) введите, используя автозаполнение:

	A	B	C	D	E	F	G
1	ООО "Техника+" Прайс-лист на		13.05.16				
2							
3	Курс \$	60,7					
4	№ поз.	Наим. товара	Цена (\$)	Цена (руб.)	Ед.	Кол-во	Стоимость
5	1	Информационный	300		шт	3	
6	2	Ноутбук	100		шт	10	
7	3	Системный блок	50		шт	5	
8	4	Плазменный экран	400		шт	7	
9	5	Интерактивная доска	1200		шт	1	
10	6	Принтер струйный	100		шт	8	
11	7	Аксессуары	20		шт	12	
12	8	Планшетный	500		шт	6	
13						Итого:	

Напишите, используя абсолютную адресацию, в ячейке D5 формулу для вычисления

цены товара в рублях, затем за маркер заполнения скопируйте ее до D12.

Формула для вычисления цены товара будет иметь вид: = \$B\$3\*C5. Знак \$ нужен для того, чтобы при копировании формулы вниз, цена в долларах всегда ссылалась на одну и ту же ячейку с курсом доллара. Это называется абсолютной ссылкой

Напишите, используя относительную адресацию, в ячейке G5 для вычисления стоимости, затем за маркер заполнения скопируйте ее до G12.

Используя автосуммирование, вычислите «Итого» в ячейке G13.

Нанесите сетку таблицы там, где это необходимо.

Сохраните документ под именем Цены.xls в своей папке.



Измените курс доллара. Посмотрите, что изменилось.  
Поменяйте произвольно количество товара. Посмотрите, что изменилось.

### Практическое занятие 3.

Длительность: 2 часа (заочно в рамках СРО)

Форма проведения: Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

Тема занятия: Работа с символьными строками и датами. Подключение списков автозаполнения  
Автоматизация расчета заработной платы

Цель занятия: Закрепление навыков работы в MS Excel для решения профессиональных задач

Ход занятия: Студенты запускают программу MS Excel, установленную на их компьютерах. Преподаватель обеспечивает студентов заданиями, которые необходимо выполнить в ходе практической работы. Преподаватель объясняет студентам, на что обращать внимание при работе над проектом и контролирует выполнение работ, а также разъясняет студентам не ясные моменты, при необходимости помогает решить возникающие проблемы.

Задание студентам:

Демонстрационный вариант задания

1) Разметьте таблицу следующего вида на листе Microsoft Excel

Табельный номер	ФИО	Должность	Количество детей	Количество отработанных дней	Оклад	С учетом отработанных дней	Премия	Начислено	Налог в пенсионный фонд	Подходящий налог	Удержано	Сумма к выдаче

2) Заполните таблицу исходными данными.

Табельный номер	ФИО	Должность	Количество детей	Количество отработанных дней	Оклад	С учетом отработанных дней	Премия	Начислено	Налог в пенсионный фонд	Подходящий налог	Удержано	Сумма к выдаче
1	Иванов А.П.	Начальник отдела	2	22	12 000,00р.							
2	Петрова Л.Н.	Заместитель нач.	1	18	9 500,00р.							
3	Смирнова Е.Л.	Ведущий специалист	1	21	9 000,00р.							
4	Кравцова Н.Г.	Главный специалист	1	22	9 800,00р.							
5	Симонов Р.В.	Старший инженер	2	20	7 200,00р.							
6	Жиганов С.М.	Инженер-программист	1	24	8 900,00р.							
7	Михайлов Н.К.	Оператор ПЭВМ	2	22	6 200,00р.							
8	Павловская В.М.	Старший инженер	0	22	7 200,00р.							
9	Алексеева Е.Д.	Секретарь	0	22	4 500,00р.							
		<b>ИТОГО:</b>										



3) Произведите вычисления в остальных ячейках согласно формулам:

С учетом отработанных дней =  $\text{Оклад} * \text{Количество отработанных дней} / 22$

Премия = если(оклад > 6000; С учетом отработанных дней \* 0,2; С учетом отработанных дней \* 0,15)

Начислено = С учетом отработанных дней + Премия

Налог в пенсионный фонд = Начислено \* 0,01

Подоходный налог = (Начислено - Налог в пенсионный фонд - (Кол-во детей + 1) \* 2 \* 83) \* 0,12

Удержано = Налог в пенсионный фонд + Подоходный налог

Сумма на руки = Начислено - Удержано

Например, чтобы вычислить столбец «С учетом отработанных дней» по приведенной выше формуле, ставим курсор в ячейку Н5 и вводим знак =.

Далее следует набрать формулу. Оклад хранится в ячейке G5, а количество отработанных дней в F5, поэтому формула примет вид: = G5 \* F5 / 22. Нажимаем Enter.

Нет необходимости вводить в каждую ячейку столбца «С учетом отработанных дней» данную формулу, т.к. ее можно скопировать. Для этого кликаем на ячейку с формулой ОДИН раз и, когда курсор примет форму крестика, тянем ее вниз до ячейки Н13 включительно.

4) Провести расчет ИТОГО

Внизу столбцов необходимо рассчитать сумму значений их ячеек. Для этого вводится формула =сумм(), а в скобках указывается диапазон ячеек, сумма которых считается. Удобно указывать мышкой диапазон ячеек, но можно и путем ввода с клавиатуры.

Практическое занятие 4.

*Длительность:* 2 часа (заочно - 1 час)

*Форма проведения:* Демонстрация навыков владения информационной технологией

*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 осуществлять обработку информации с помощью электронных таблиц для цифровой поддержки деятельности организации (в рамках формирования компетенции ОПК-1)

*Ход занятия:* Студенты показывают приобретенные знания, согласно заданиям [см. пункт 7.3 Семестр 2 Контрольная точка 1](#)

Практическое занятие 5

*Длительность:* 4 часа (заочно в рамках СРО)

*Вид практического занятия:* Практическая работа

*Тема занятия:* Microsoft Access: проектирование структуры БД

*Цель занятия:* Приобретение навыков работы с Microsoft Access

*Ход занятия:* Студенты запускают программу Microsoft Access, установленную на их компьютерах. Преподаватель обеспечивает студентов методическими указаниями «Практикум Access». Преподаватель объясняет студентам, на что обращать внимание при работе над заданиями и контролирует выполнение работ, а также разъясняет студентам неясные моменты, при необходимости помогает решить возникающие проблемы.

*Задание студентам:* Опираясь на задания из «Практикум Access» выполнить пункты: постановка задачи на разработку БД, таблицы, схема данных.



Практическое занятие 6.

*Длительность: 2 часа (заочно в рамках СРО)*

*Вид практического занятия: Практическая работа*

*Тема занятия: Microsoft Access: формирование запросов*

*Цель занятия: Закрепление навыков работы с Microsoft Access*

*Ход занятия: Студенты запускают программу Microsoft Access, установленную на их компьютерах. Преподаватель обеспечивает студентов методическими указаниями «Практикум Access». Преподаватель объясняет студентам, на что обращать внимание при работе над заданиями и контролирует выполнение работ, а также разъясняет студентам неясные моменты, при необходимости помогает решить возникающие проблемы.*

*Задание студентам: Опираясь на задания из «Практикум Access» выполнить пункты: запросы, вычисления в запросах.*

Практическое занятие 7.

*Длительность: 2 часа (заочно в рамках СРО)*

*Вид практического занятия: Практическая работа*

*Тема занятия: Microsoft Access: формирование отчетов*

*Цель занятия: Закрепление навыков работы с Microsoft Access*

*Ход занятия: Студенты запускают программу Microsoft Access, установленную на их компьютерах. Преподаватель обеспечивает студентов методическими указаниями «Практикум Access». Преподаватель объясняет студентам, на что обращать внимание при работе над заданиями и контролирует выполнение работ, а также разъясняет студентам неясные моменты, при необходимости помогает решить возникающие проблемы.*

*Задание студентам: Опираясь на задания из «Практикум Access» выполнить пункты: формы, отчеты.*

Практическое занятие 8.

*Длительность: 2 часа (заочно – 1 час)*

*Вид практического занятия: Практическая работа. Контрольная точка №2*

*Тема занятия: Контрольная работа по основным инструментам в Microsoft Access*

*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 показывают приобретенные знания, согласно заданиям [см. пункт 7.3 Семестр 2 Контрольная точка 2](#)*

**Раздел 2. Системы управления взаимоотношениями с клиентом (CRM), как цифровые сервисы для бизнеса** (очно: 4 часа занятия лекционного типа + 8 ч практические занятия/ заочно: 0,5 часа занятия лекционного типа + 1 ч практические занятия)

Практическое занятие 1.

*Длительность: 2 часа (заочно – 0.5 часа)*

*Форма проведения: Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией*



*Тема занятия:* Основы работы в FreeCRM.

*Цель занятия:* Приобретение навыков работы с CRM-системой

*Ход занятия:* Студенты запускают программу FreeCRM. 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 менее 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.

*Длительность:* 2 часа (заочно в рамках СРО)

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*Тема занятия:* Ведение клиентской базы в FreeCRM

*Цель занятия:* Приобретение навыков работы с CRM-системой на примере решения профессиональной задачи

*Ход занятия:* Студенты запускают программу FreeCRM. Преподаватель обеспечивает студентов методическими указаниями «Основы работы с CRM-системой FreeCRM».

*Задание студентам:* С помощью методических указаний «Основы работы с CRM-системой FreeCRM» студенты выполняют задания со страниц 5-25. В частности:

- в систему заносится информация о потенциальном клиенте (название фирмы, контактные лица, информация о статусе клиента и канале взаимодействия и т.д.);
- формируются заметки о состоявшихся контактах с клиентом и планируются дополнительные мероприятия (звонки, приглашение на региональный семинар, рассылка дополнительных информационных материалов);
- последовательно реализуются все этапы сделки с клиентом, вплоть до регистрации оплаты.

Практическое занятие 3.

*Длительность:* 2 часа (заочно в рамках СРО)

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*Тема занятия:* Воронка продаж, сводные отчеты в FreeCRM

*Цель занятия:* Закрепление навыков работы с CRM-системой на примере решения профессиональной задачи



*Ход занятия:* Студенты запускают программу FreeCRM. Преподаватель напоминает студентам об аналитических возможностях системы, демонстрируя работу модулей «Отчеты» и «Воронка продаж» на типовом примере.

*Задание студентам:* Проведите анализ интенсивности работы ваших сотрудников и анализ сбытовой деятельности вашей компании по ряду показателей

- Для выяснения загруженности сотрудников в текущий момент времени постройте воронку продаж по всем этапам для работающего с системой пользователя.
- Для выяснения слабых мест в работе определить этапы, на которых менеджеры теряют клиентов и причины отказа. Использовать модуль Клиенты -> Фильтр.
- Для выяснения слабых мест в работе определить этапы, на которых менеджеры теряют клиентов, входящих в группу Важные и причины отказа. Использовать модуль Клиенты -> Фильтр.
- Для выявления текущей ситуации по работе с важными клиентами, определите количество открытых сделок для клиентов, входящих в группу Важные. Использовать модуль Клиенты -> Фильтр.
- 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.
- Для контроля эффективности сбытовой политики определить (в количественном выражении) из каких источников клиенты чаще всего узнают о вашей компании. Использовать модуль Отчеты.
- 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.
- Для контроля эффективности сбытовой политики определить клиенты из каких стран покупают у вас продукты определенной группы. Использовать модуль Отчеты.
- Для контроля эффективности сбытовой политики определить (в количественном выражении) какие причины побудили ваших клиентов из стран восточной европы к сотрудничеству с вами. Использовать модуль Отчеты.

Практическое занятие 4.

*Длительность:* 2 часа (заочно – 0.5 часа)

*Форма проведения:* Демонстрация навыков владения информационной технологией

*Вид практического занятия:* Контрольная точка №1

*Тема занятия:* Ведение клиента и аналитическая работа в FreeCRM

*Цель занятия:* Демонстрация студентами умения осуществлять сопровождение клиентов предприятий сервиса с применением CRM-систем и владения практическими навыками применения современного программного обеспечения в сервисной деятельности организаций (в рамках формирования компетенции ОПК-1)

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

### **Раздел 3. Цифровые сервисы для бизнеса при реализации проектной деятельности**



(очно: 4 часов занятия лекционного типа + 12 ч практические занятия/ заочно: 0,5 часа занятия лекционного типа + 3 ч практические занятия)

### **Практическое занятие 1.**

*Длительность: 2 часа (заочно – 0,5 часа)*

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*Тема занятия:* Microsoft Project: моделирование структуры проекта.

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

*Ход занятия:* Студенты запускают программу MS Project, установленную на их компьютерах. Преподаватель обеспечивает студентов методическими указаниями «Практикум MS Project ч\_1». Преподаватель объясняет студентам, на что обращать внимание при работе над проектом и контролирует выполнение работ, а также разъясняет студентам не ясные моменты, при необходимости помогает решить возникающие проблемы. 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 MS Project ч\_1» студенты выполняют Урок 1. Основы планирования и создание нового проекта и Урок 2. Планирование работ (разделы: Определение состава работ, Определение длительности задач)

### **Практическое занятие 2.**

*Длительность: 2 часа (заочно – 0,5 часа)*

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*Тема занятия:* Microsoft Project: Диаграмма Ганта.

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

*Ход занятия:* Студенты запускают программу MS Project, установленную на их компьютерах. Преподаватель обеспечивает студентов методическими указаниями «Практикум MS Project ч\_1». Студенты запускают сохраненные на предшествующем практическом занятии файлы и продолжают работу над своим проектом. Преподаватель объясняет студентам, на что обращать внимание при работе над проектом и контролирует выполнение работ, а также разъясняет студентам не ясные моменты, при необходимости помогает решить возникающие проблемы. Преподаватель напоминает студентам, 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 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.**

*Длительность: 2 часа (заочно – 0,5 часа)*





*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*Тема занятия:* Microsoft Project: создание назначений и бюджетирование проекта

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

*Ход занятия:* Студенты запускают программу MS Project, установленную на их компьютерах. Преподаватель обеспечивает студентов методическими указаниями «Практикум MS Project ч\_1». Студенты запускают сохраненные на предшествующем практическом занятии файлы и продолжают работу над своим проектом. Преподаватель объясняет студентам, на что обращать внимание при работе над проектом и контролирует выполнение работ, а также разъясняет студентам не ясные моменты, при необходимости помогает решить возникающие проблемы. Преподаватель напоминает студентам, 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 MS Project ч\_1» студенты выполняют Урок 3. Планирование ресурсов и создание назначений и Урок 4. Расчет бюджета проекта.

#### **Практическое занятие 4.**

*Длительность:* 2 часа (заочно в рамках СРО)

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*Тема занятия:* Microsoft Project: автовыравнивание и отслеживание хода реализации проекта

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

*Ход занятия:* Студенты запускают программу MS Project, установленную на их компьютерах. Преподаватель обеспечивает студентов методическими указаниями «Практикум MS Project ч\_2», «Практикум MS Project ч\_3». Студенты запускают сохраненные на предшествующем практическом занятии файлы и продолжают работу над своим проектом. Преподаватель объясняет студентам, на что обращать внимание при работе над проектом и контролирует выполнение работ, а также разъясняет студентам не ясные моменты, при необходимости помогает решить возникающие проблемы.

*Задание студентам:* С помощью методических указаний «Практикум MS Project ч\_2» студенты выполняют Урок 5. Выравнивание загрузки ресурсов с помощью MS Project. С помощью методических указаний «Практикум MS Project ч\_3» студенты выполняют Урок 8. Ввод фактических данных в проект и Урок 9. Отслеживание хода реализации проекта

#### **Практическое занятие 5.**

*Длительность:* 4 часа (заочно – 1,5 часа)

*Форма проведения:* Индивидуальный или групповой проект. Защита проекта

*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

*Цель занятия:* Демонстрация студентами умения использовать цифровые сервисы при реализации проектной деятельности (уметь формировать списки задач, делать назначения ресурсов, строить диаграмму Ганта, рассчитывать бюджет проекта и осуществлять контроль за его реализацией) (в рамках формирования компетенции ОПК-1)



*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** (очно: 8 часов занятия лекционного типа + 16 ч практические занятия/ заочно: 1 час занятия лекционного типа + 2 часа практические занятия)

#### **Практическое занятие 1.**

*Длительность:* 2 часа (заочно в рамках СРО)

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*Тема занятия:* Основные инструменты MS Word

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

*Ход занятия:* Студенты запускают программу MS Word, установленную на их компьютерах. Преподаватель обеспечивает студентов методическими указаниями «Практикум MS Word 2010». 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.

*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.**

*Длительность:* 2 часа (заочно в рамках СРО)

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*Тема занятия:* Инструменты разработчика в MS Word

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

*Ход занятия:* Студенты запускают программу MS Word, установленную на их компьютерах. Преподаватель обеспечивает студентов методическими указаниями «Практикум MS Word 2010». 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.

*Задание студентам:* С помощью методических указаний «Практикум MS Word 2010» студенты выполняют задания Урока 8. Инструменты разработчика. В частности активируют вкладку Разработчик; создают шаблон визитки, используя такие элементы управления содержимым, как: форматированный текст и поле со списком; создают шаблон анкеты опроса клиента о качестве сервисного обслуживания в компании, используя такие элементы управления содержимым, как: форматированный текст, выбор даты, флажок.

### **Практическое занятие 3.**

*Длительность:* 2 часа (заочно – 0,5 часа)

*Форма проведения:* Деловая игра

*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

*Ход занятия.* Студенты делятся на группы по 3-4 человека. Каждая группа представляет собой сотрудников определенной компании. Преподаватель дает группе определенные «вводные данные». Студенты отрабатывают сформулированные преподавателем задания, формируя письма-претензии, письма-отказы, письма-оправдания. Преподаватель корректирует сформированные письма, обращая внимание на типовые ошибки и недочеты.

*Задание студентам:*

Пример 1: Вы сотрудники комиссии, принимающей решение о выдаче грантов на социально значимые проекты. К вам поступил на рассмотрение проект организации удаленного обучения школьников, и вы вынуждены отказать в гранте на него.

Сформулируйте письмо-отказ согласно ранее полученным знаниям.

Пример 2: 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 3. Ваша компания занимается производством энергосберегающих ламп. Один из клиентов заказал у вас большую партию ламп марки ЭРА-25, вы партию произвели, но тут обнаружили сложности с ее доставкой. По независящим от вас причинам партию невозможно доставить клиенту в срок, и нужно искать решение. Сформулируйте письмо-признание согласно ранее полученным знаниям

### **Практическое занятие 4.**

*Длительность:* 2 часа (заочно – 1 час)

*Форма проведения:* Деловая игра.

*Вид практического занятия:* Контрольная точка №1.

*Тема занятия:* Деловая переписка

*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 применять современное программное обеспечение в сервисной деятельности организаций (в рамках формирования компетенции ОПК-1)

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

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

### **Практическое занятие 5.**

*Длительность:* 2 часа (заочно в рамках СРО)

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*Тема занятия:* Работа с надписями и иллюстрациями в MS Word

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

*Ход занятия:* Студенты запускают программу MS Word, установленную на их компьютерах. Преподаватель обеспечивает студентов методическими указаниями «Практикум MS Word 2010». 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.

*Задание студентам:* С помощью методических указаний «Практикум MS Word 2010» студенты выполняют задания Урока 9. Работа с иллюстрациями. В частности создается шаблон титульного листа рекламного буклета, включающий в себя: разработку схемы компоновки титульного листа; добавление элементов управления содержимым (поле со списком, выбор даты); размещение текстовой информации; размещение и редактирование иллюстраций.

### **Практическое занятие 6.**

*Длительность:* 2 часа (заочно в рамках СРО)

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*Тема занятия:* Работа с таблицами и диаграммами в MS Word

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

*Ход занятия:* Студенты запускают программу MS Word, установленную на их компьютерах. Преподаватель обеспечивает студентов методическими указаниями «Практикум MS Word 2010». 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.

*Задание студентам:* С помощью методических указаний «Практикум MS Word 2010» студенты выполняют:

Урок 10. Работа с таблицами, где студенты создают шаблон товарного счета с вычисляемыми полями, учатся работать с формулами

Урок 11. Работа с диаграммами, где студенты создают рекламный проспект, содержащий графические сведения о сервисной организации.



### **Практическое занятие 7.**

*Длительность:* 2 часа (заочно в рамках СРО)

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*Тема занятия:* Работа с большими документами в MS Word.

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

*Ход занятия:* Студенты запускают программу MS Word, установленную на их компьютерах. Преподаватель обеспечивает студентов методическими указаниями «Практикум MS Word 2010». 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.

*Задание студентам:* С помощью методических указаний «Практикум MS Word 2010» студенты выполняют задания Урока 13. Работа с большими документами. В частности: создают структуру документа; формируют документ содержащий заголовки разных уровней; вставляют рисунки и таблицы (с названиями); создают перекрестные ссылки на рисунки и таблицы; изменяют стиль текста; работают с колонтитулами, закладками и элементами рецензирования; «собирают» оглавление; формируют сноски. При необходимости работы с формулами и колонками газетного стиля в формируемом документе, студенты обращаются к Уроку 12. Работа с колонками газетного стиля. Понятие раздела и Уроку 14. Работа с формулами

### **Практическое занятие 8.**

*Длительность:* 2 часа (заочно – 0,5 часа)

*Форма проведения:* Демонстрация навыков владения информационной технологией

*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 профессиональных задач бизнеса (в рамках формирования компетенции ОПК-1)

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

**Раздел 2. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»** (очно: 2 часов занятия лекционного типа + 8 ч практические занятия/ заочно: 1 ч практические занятия)

### **Практическое занятие 1.**

*Длительность:* 2 часа (заочно – 0,5 часа)

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*Тема занятия:* Основные параметры Консультант Плюс, быстрый поиск

*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 пройти онлайн-тестирование и получить сертификат (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.**

*Длительность:* 2 часа (заочно в рамках СРО)

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*Тема занятия:* Работа с карточкой поиска, сложный поиск в СПС Консультант Плюс

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

*Ход занятия:* Студенты запускают программу Консультант Плюс, установленную на их компьютерах. Преподаватель знакомит студентов с приемами сложного поиска в системе Консультант Плюс: работа с диапазонами дат, работа с логическими связками, работа с нечеткими условиями поиска, создание папок и закладок. После чего студенты переходят к выполнению самостоятельных заданий.

*Задание студентам:* С помощью ранее скачанного пособия Консультант Плюс: учимся на примерах выполнить задания Занятия 2.

### **Практическое занятие 3.**

*Длительность:* 2 часа (заочно в рамках СРО)

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*Тема занятия:* Правовой навигатор в Консультант Плюс

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

*Ход занятия:* Студенты запускают программу Консультант Плюс, установленную на их компьютерах. Преподаватель знакомит студентов с приемами сложного поиска в системе Консультант Плюс, когда необходимо найти ответ на тот или иной правовой вопрос (работа с правовым навигатором), провести анализ правовой информации для грамотного решения профессиональной задачи (работа с путеводителем по правовым вопросам и работа с разными редакциями документов), а также постановке документов на контроль. После чего студенты переходят к выполнению самостоятельных заданий.

*Задание студентам:* С помощью ранее скачанного пособия Консультант Плюс: учимся на примерах выполнить задания Занятия 3.

### **Практическое занятие 4.**

*Длительность:* 2 часа (заочно – 0,5 часа)

*Форма проведения:* Демонстрация навыков владения информационной технологией

*Вид практического занятия:* Контрольная точка №3



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

*Цель занятия:* Демонстрация студентами умения находить ответы на вопросы правового характера при решении профессиональных задач, применять современные технологии в сервисной деятельности организации (в рамках формирования компетенции ОПК-1)

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

**Раздел 3. Цифровые сервисы для бизнеса при построении и оптимизации бизнес-процессов**  
(очно: 2 часов занятия лекционного типа + 12 ч практические занятия/ заочно: 1ч занятия лекционного типа + 3 ч практические занятия)

### **Практическое занятие 1.**

*Длительность:* 2 часа (заочно в рамках СРО)

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*Тема занятия:* Основы моделирования БП в Ramus Educational

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

*Ход занятия:* Студенты запускают программу Ramus Educational, установленную на их компьютерах. Преподаватель запускает программу Ramus Educational на своем компьютере и демонстрирует основные особенности интерфейса. 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.

*Задание студентам:* С помощью методических указаний «Практикум Ramus IDEF» студенты изучают предметную область, для которой предстоит моделировать бизнес-процесс, работают с мастером свойств проекта, определяют классификаторы; управляющие воздействия; механизмы; входы-выходы процесса. Начальные условия задаются следующим описанием (демонстрационный вариант):

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.

## **Практическое занятие 2.**

*Длительность: 2 часа (заочно – 0,5 часа)*

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*Тема занятия:* Моделирование БП в нотации IDEF0: контекстная диаграмма

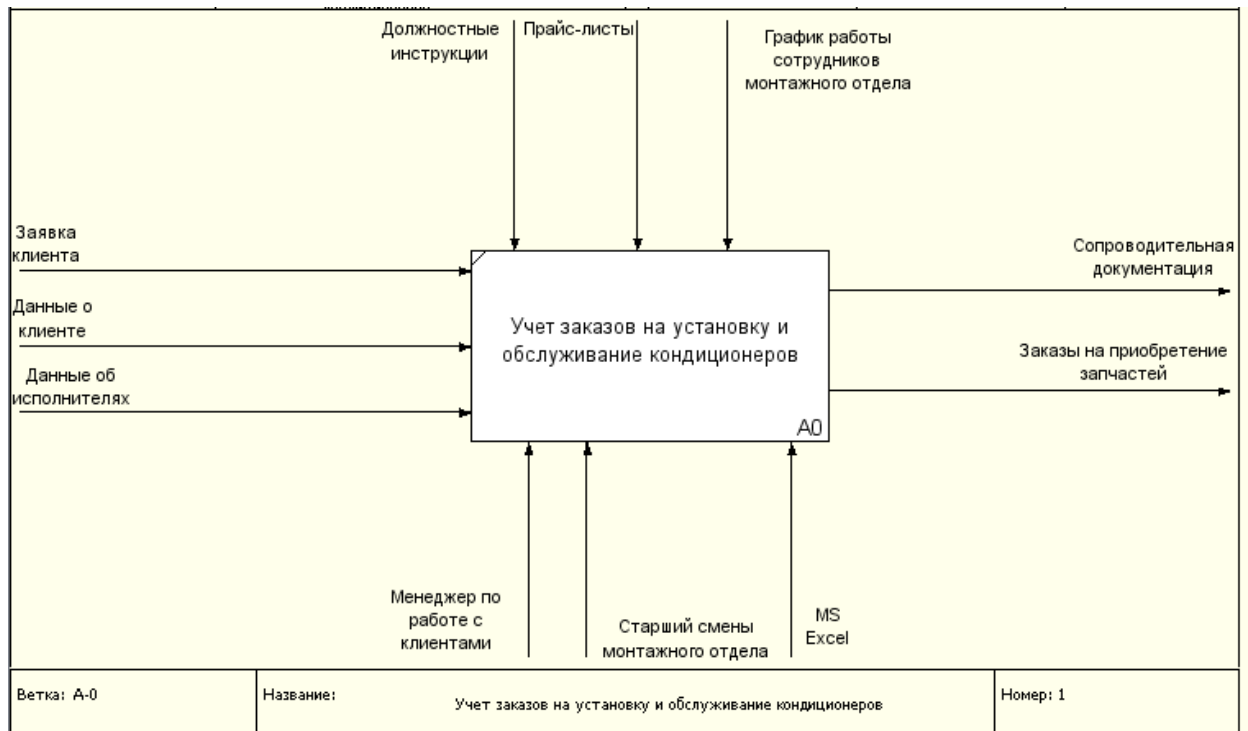
*Цель занятия:* Закрепление навыков работы с системой моделирования бизнес-процессов Ramus Educational на примере решения профессиональной задачи

*Ход занятия:* Студенты запускают программу Ramus Educational, установленную на их компьютерах. Преподаватель обеспечивает студентов методическими указаниями «Практикум Ramus IDEF». 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.

*Задание студентам:* Студенты выполняют «Упражнение 1. Создание контекстной диаграммы в методических указаниях «Практикум Ramus IDEF»

Результат выполнения работы должен иметь вид (демонстрационный вариант)





### Практическое занятие 3.

*Длительность:* 2 часа (заочно – 1 час)

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

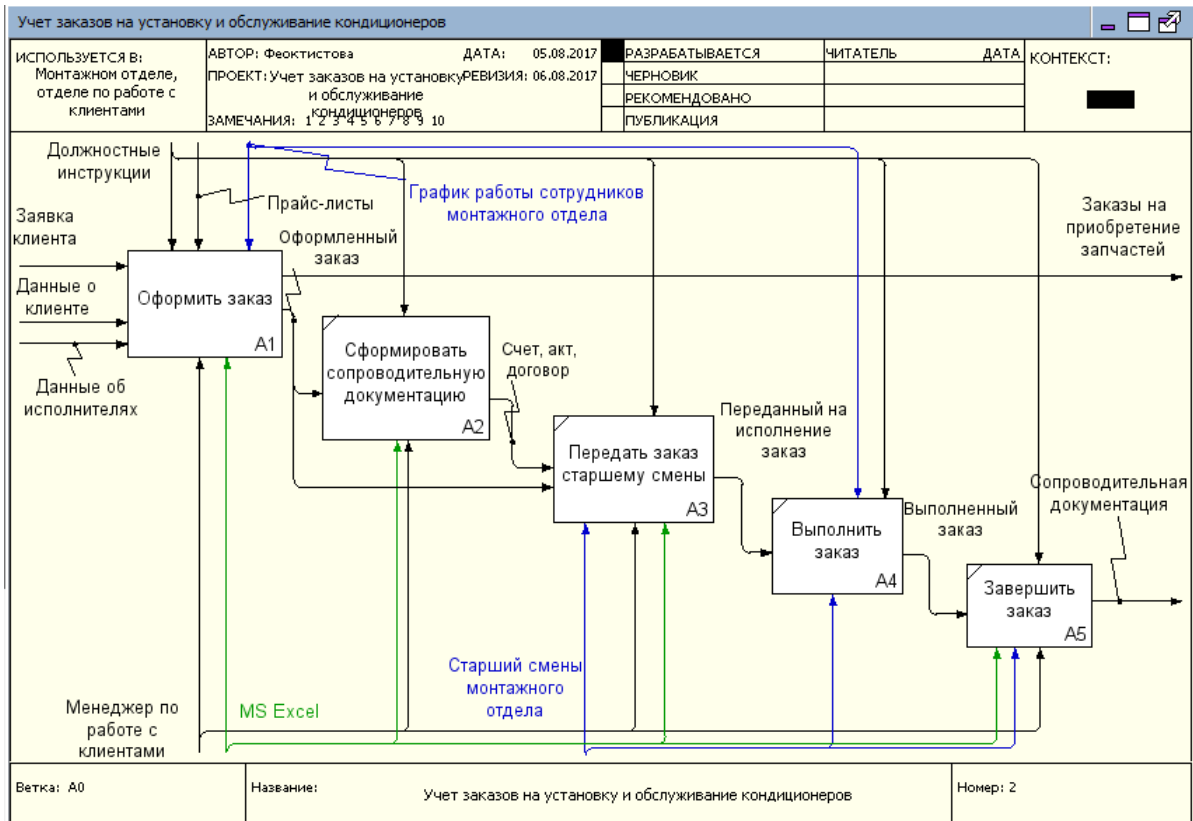
*Тема занятия:* Моделирование БП в нотации IDEF0: декомпозиция

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

*Ход занятия:* Студенты запускают программу Ramus Educational, установленную на их компьютерах. Преподаватель обеспечивает студентов методическими указаниями «Практикум Ramus IDEF». 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.

*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 4.

*Длительность: 2 часа (заочно в рамках СРО)*

*Форма проведения: Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией*

*Тема занятия: Моделирование БП в нотации IDEF0: самостоятельная декомпозиция*

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

*Ход занятия: Студенты запускают программу Ramus Educational, установленную на их компьютерах. Преподаватель обеспечивает студентов методическими указаниями «Практикум Ramus IDEF». 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.*

*Задание студентам: Студенты выполняют «Упражнение 3. Создание дальнейших диаграмм декомпозиций» и «Упражнение 4. Задание на самостоятельную работу» в методических указаниях «Практикум Ramus IDEF»*

#### Практическое занятие 5.

*Длительность: 4 часа (заочно – 1,5 часа)*

*Форма проведения: Индивидуальный или групповой проект. Защита проекта*

*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 3. Контрольная точка 4](#)*



*Тема занятия:* Индивидуальный или групповой проект «Моделирование бизнес-процессов в цифровой среде»

*Цель занятия:* Демонстрация студентами умения оценивать и выбирать подходящий инструментарий для моделирования бизнес-процессов предприятий сервиса, владения практическими подходами к поддержке предоставления сервиса в соответствии с требованиями потребителей (в рамках формирования компетенции ОПК-1)

*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 и их применение в бизнесе** (очно: 4 часа занятия лекционного типа + 8 ч практические занятия/ заочно: 2 часа занятия лекционного типа + 1 ч практические занятия)

#### **Практическое занятие 1.**

*Длительность:* 2 часа (заочно в рамках СРО)

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*Тема занятия:* Основы построения интеллектуальных карт

*Цель занятия:* Закрепление теоретических знаний по принципам построения интеллектуальных карт

*Ход занятия:* Студенты делятся на группы 6-7 человек и на основе теоретических материалов полученных в ходе лекции, с учетом правил и ограничений, студенты создают свою интеллектуальную карту. Допускается, консультации с сокурсниками или преподавателем по возникающим вопросам. После построения карты происходит обсуждение основных достоинств и недостатков работы, корректировка выявленных недостатков

*Задание студентам:* Построить интеллектуальную карту по одному из следующих вопросов или самостоятельно сформулированной проблеме

Снижение затрат в кризис

Ежедневное восстановление ресурсов

Корпоративный тайм-менеджмент



Летний отдых  
Переезд в новый офис  
Образовательная траектория  
Карьерная траектория  
Работа над научной статьей  
Написание курсовой работы

### **Практическое занятие 2.**

*Длительность: 2 часа (заочно в рамках СРО)*

*Форма проведения: Ситуационная задача*

*Тема занятия: Построение интеллектуальных карт*

*Цель занятия: Приобретение навыка формулировать и анализировать проблемы, заложенные в задаче, использование дополнительных источников информации для решения задачи, подготовка интеллектуальной карты в соответствии с основными критериями и ограничениями*

*Ход занятия: Студенты делятся на группы по 3-4 человека и на основе теоретических материалов полученных в ходе лекции, с учетом правил и ограничений, с учетом выводов сделанных по результатам предшествующего практического занятия создают свои карты*

*Задание студентам: Демонстрационный вариант кейса*

Предположим, что вы являетесь владельцем агентства недвижимости «Этажи» ваша компания стабильно выполняет (по объемам и цене) планы продаж квартир в новых жилых комплексах «Светлый бор» и «Апрель», несмотря на 30% снижение спроса в Пушкино. Компания озадачилась проработкой возможного негативного сценария – продолжение ухудшения спроса осенью-зимой 2018 года, поскольку негативные тренды, наблюдаются как на рынках других городов, так и в макроэкономических показателях страны в целом. На продажи недвижимости воздействует множество факторов, в том числе важнейшими компания считает следующие:

- 1) В связи с экономическим кризисом в 2016 году клиенты начинают экономить деньги.
- 2) Старт государственного проекта по поддержке ипотеки (март 2015 года) положительно влияет на продажи.
- 3) Ужесточение требований к страховым компаниям с 1 октября 2015 года, напротив, усложняет реализацию квартир.
- 4) На рынке первичного жилья Пушкино наблюдается перепроизводство. Город является лидером Подмосковья по объему ввода квадратных метров на одного жителя. Компания строит и продает среднеэтажные (четыре этажа) жилые комплексы. Дома располагаются в экологически чистых районах Тюмени.

Постройте интеллектуальную карту «Активизация продаж». Обратите внимание на маркетинговые инструменты (в том числе инструменты цифрового маркетинга), возможности мотивации персонала, финансовые инструменты, партнерские программы

### **Практическое занятие 3.**

*Длительность: 2 часа (заочно в рамках СРО)*

*Форма проведения: Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией*

*Тема занятия: Сервис мультимедийных презентаций*

*Цель занятия: Закрепление навыков работы с сервисом мультимедийных презентаций*

*Ход занятия: Студенты открывают на своих компьютерах сервис мультимедийных презентаций (по выбору) и работают с ним.*



*Задание студентам:* Создать макет собственной презентации для демонстрации созданной на предшествующем занятии интеллектуальной карты

#### **Практическое занятие 4.**

*Длительность:* 2 часа (заочно – 1 час)

*Форма проведения:* Ситуационная задача

*Вид практического занятия:* Контрольная точка №1

*Тема занятия:* Создание интеллектуальной карты

*Цель занятия:* Демонстрация студентами навыков по применению цифровых онлайн сервисов создания интеллектуальных карт для поддержки принятия управленческих решений (в рамках формирования компетенции ОПК-1)

*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** (очно: 2 часа занятия лекционного типа + 12 ч практические занятия/ заочно: 3ч практические занятия)

#### **Практическое занятие 1.**

*Длительность:* 2 часа (заочно – 0,5 часа)

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*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.**

*Длительность:* 2 часа (заочно – 0,5 часа)



*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

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

*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.**

*Длительность:* 2 часа (заочно в рамках СРО)

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*Тема занятия:* Работа с типовой конфигурацией 1С:Предприятие 8.2: операции с поставщиками

*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». Студенты запускают сохраненные на предшествующем практическом занятии файлы и продолжают работу. 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. 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 3. Особенности учета различных операций (разделы: Учет расчетов с поставщиками, Операции по расчетному счету)

### **Практическое занятие 4.**

*Длительность:* 2 часа (заочно в рамках СРО)

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*Тема занятия:* Работа с типовой конфигурацией 1С:Предприятие 8.2: операции по кассе, расчетному счету, расчеты с персоналом



*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». Студенты запускают сохраненные на предшествующем практическом занятии файлы и продолжают работу. 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.

*Задание студентам:* С помощью методических указаний «Практикум 1С:Предприятие v8.2» студенты выполняют Блок 3. Особенности учета различных операций (разделы: Учет основных средств, Учет материалов, Операции по кассе, Операции по расчетному счету)

### **Практическое занятие 5.**

*Длительность:* 2 часа (заочно в рамках СРО)

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*Тема занятия:* Конфигурирование системы на базе 1С:Предприятие 8.2

*Цель занятия:* Приобретение навыков работы с конфигуратором 1С:Предприятие для решения задач профессиональной деятельности

*Ход занятия:* Студенты запускают программу 1С:Предприятие 8.2, установленную на их компьютерах. Преподаватель обеспечивает студентов методическими указаниями «1С: мастер-класс конфигурирование». Преподаватель знакомит студентов с режимом работы «Конфигуратор». Далее преподаватель демонстрирует работу по конфигурированию системы учета денежных средств. При этом происходит: создание справочников, подсистем, регистров, документов и отчетов.

*Задание студентам:* Выполняя задание за преподавателем студенты знакомятся с основными приемами конфигурирования в системе 1С:Предприятие

### **Практическое занятие 6.**

*Длительность:* 2 часа (заочно- 2 часа)

*Форма проведения:* Демонстрация навыков владения информационной технологией

*Вид практического занятия:* Контрольная точка №2

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

*Цель занятия:* Демонстрация студентами умения вести учет хозяйственной деятельности компании сферы сервиса, владеть навыками использования данной информационной технологии для решения профессиональных задач, реализовывать цифровые решения для их применения в сервисной деятельности организаций (в рамках формирования компетенции ОПК-1)

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

**Раздел 3. Цифровые сервисы поддержки канбан методологии для реализации управленческих процессов** (2 часа занятия лекционного типа + 8 ч практические занятия/заочно: 1ч практические занятия)

Практическое занятие 1.

*Длительность:* 2 часа (заочно в рамках СРО)



*Вид практического занятия:* Практическая работа

*Тема занятия:* Изучение интерфейса Trello

*Цель занятия:* Приобретение навыков работы с он-лайн технологией Trello, реализующей методологию канбан.

*Ход занятия:* Студенты запускают интернет-браузер, установленный на компьютерах и заходят на сайт <https://trello.com>. Под руководством преподавателя они регистрируются в личном кабинете сервиса. Преподаватель обеспечивает студентов методическими указаниями «Практикум Trello». 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.

*Задание студентам:* Опираясь на задания из «Практикум Trello» выполнить пункты: регистрация личного кабинета, приглашение участников к созданию канбан доски, выбор форм доступа к доске

Практическое занятие 2.

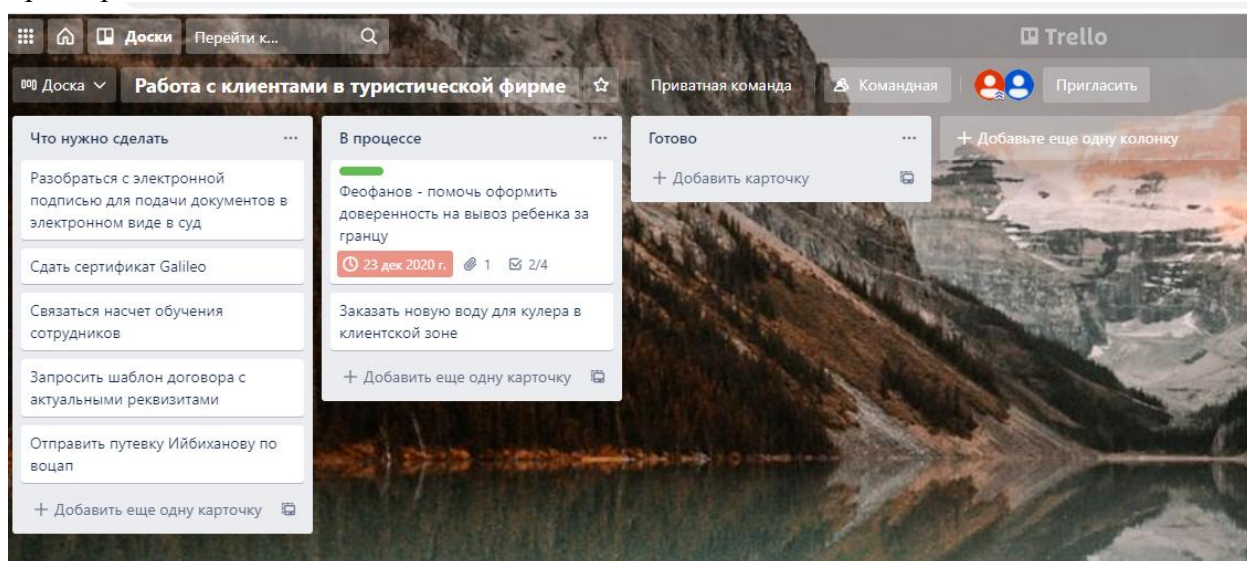
*Длительность:* 2 часа (заочно 0,5 часа)

*Вид практического занятия:* Практическая работа

*Тема занятия:* Trello: формирование канбан доски

*Цель занятия:* Закрепление навыков работы с Trello

*Ход занятия:* Студенты запускают интернет-браузер, установленный на компьютерах и заходят на сайт <https://trello.com>. Преподаватель обеспечивает студентов методическими указаниями «Практикум Trello». 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. В результате выполнения задания доска студента должна иметь предварительный вид



*Задание студентам:* Опираясь на задания из «Практикум Trello» выполнить пункт: формирование канбан доски.

Практическое занятие 3.



*Длительность: 2 часа (заочно в рамках СРО)*

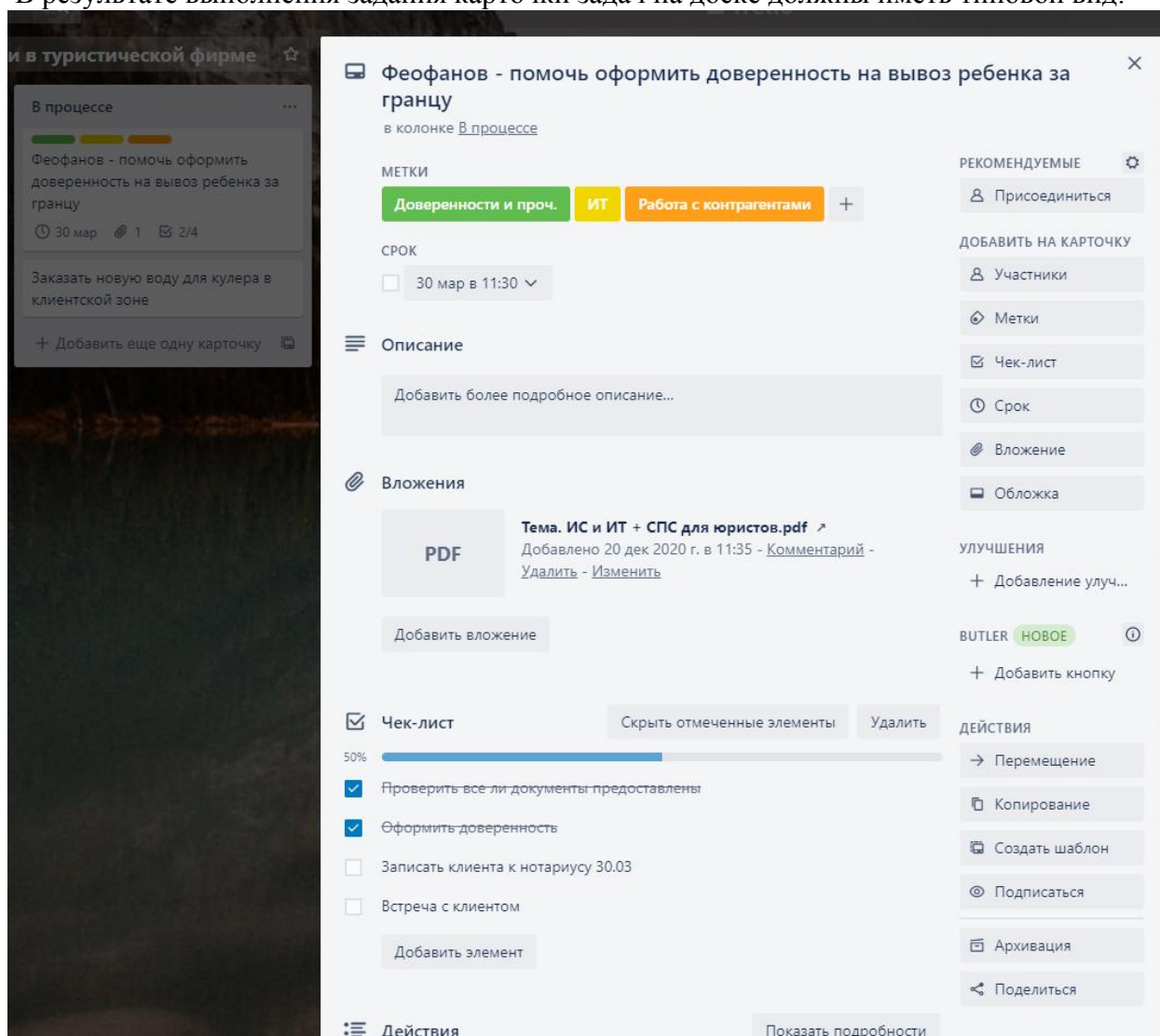
*Вид практического занятия: Практическая работа*

*Тема занятия: Trello: формирование канбан карточек*

*Цель занятия: Закрепление навыков работы с Trello*

*Ход занятия: Студенты запускают интернет-браузер, установленный на компьютерах и заходят на сайт <https://trello.com>. Преподаватель обеспечивает студентов методическими указаниями «Практикум Trello». 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.*

*В результате выполнения задания карточки задач на доске должны иметь типовой вид:*



*Задание студентам: Опираясь на задания из «Практикум Trello» выполнить пункт: работа с карточками.*

Практическое занятие 4.

*Длительность: 2 часа (заочно 0,5 часа)*



*Вид практического занятия:* Практическая работа. Контрольная точка №3. Демонстрация навыков владения информационной технологией.

*Тема занятия:* Создание собственной канбан доски в Trello

*Цель занятия:* Демонстрация студентами способности выявлять и осуществлять сбор и анализ бизнес-информации и представлять результаты бизнес-анализа в удобном и понятном пользователю виде с помощью средства создания канбан доски (в рамках формирования компетенции ОПК-1)

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

**Раздел 3. Интернет технологии и онлайн цифровые сервисы для бизнеса** (8 часов занятия лекционного типа + 8 ч практические занятия/ заочно: 2 ч занятия лекционного типа + 1 ч. практические занятия)

### **Практическое занятие 1.**

*Длительность:* 2 часа (заочно в рамках СРО)

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*Тема занятия:* Язык HTML шрифты

*Цель занятия:* Приобретение навыков работы с языком разметки гипертекста

*Ход занятия:* Преподаватель знакомит студентов с основными тегами HTML и структурой кода, принципами оформления web-страниц.

*Задание студентам:* Опираясь на материалы, данные преподавателем, студенты редактируют предложенный текст используя: теги заголовков, маркированных и нумерованных списков, вложенных списков, цветов, абзацев.

### **Практическое занятие 2.**

*Длительность:* 2 часа (заочно в рамках СРО)

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*Тема занятия:* Создание Web-страниц. Таблицы, рисунки и гиперссылки

*Цель занятия:* Закрепление навыков работы с языком разметки гипертекста

*Ход занятия:* Преподаватель знакомит студентов с формированием таблиц, работой с изображениями, якорями, гиперссылками.

*Задание студентам:* Опираясь на материалы, данные преподавателем, студенты создают web-страницу с текстовыми, табличными данными, изображением и гиперссылками переходов.

### **Практическое занятие 3.**

*Длительность:* 2 часа (заочно в рамках СРО)

*Форма проведения:* Освоение/демонстрация навыков владения информационной технологией

*Тема занятия:* Технология работы в конструкторе сайтов

*Цель занятия:* Приобретение навыков работы с конструктором сайтов

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		Лист 99 из 106

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

#### **Практическое занятие 4.**

*Длительность:* 2 часа (заочно – 1 час)

*Форма проведения:* Индивидуальный или групповой проект. Защита проекта

*Вид практического занятия:* Контрольная точка №4.

*Тема занятия:* Разработка сайта предприятия сервиса.

*Цель занятия:* Демонстрация студентами навыков по применению цифровых онлайн сервисов для поддержки бизнеса и представления компании в цифровой среде (в рамках формирования компетенции ОПК-1)

*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. Бедердинова О.И., Водовозова Ю.А. Автоматизированное управление IT-проектами: Учебное пособие – М. ИНФРА-М, 2021. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=373497>
2. Гвоздева В.А. Базовые и прикладные информационные технологии: Учебник М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2020. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=346874>
3. Дадян Э.Г. Конфигурирование и моделирование в системе «1С Предприятие»: учебник – М. Вузовский учебник: ИНФРА-МЮ 2021 Режим доступа <https://znanium.com/read?id=360385>
4. Брагин Л.А. Электронная коммерция: Учебник – М. ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020 Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=355539>
5. Камынин В.Л. и др. Учебно-методическое пособие "КонсультантПлюс: учимся на примерах. Экономика" – М.: ООО «Консультант АСУ», 2020 Режим доступа: <http://www.consultant.ru/edu/center/spoon-fed/student/>
6. Баринаева Е.А. Подготовка и редактирование документов в MS Word: учебное пособие – М.: КУРС: ИНФРА-М, 2021. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=375784>

##### **8.2. Дополнительная литература**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 100 из 106

1. Наумов В.Н. Рынки информационно-коммуникационных технологий и организация продаж: учебник – М.: ИНФРА-М, 2021. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=362123>
2. Компьютерная графика и web-дизайн: Учебное пособие / Т.И. Немцова, Т.В. Казанкова, А.В. Шнякин. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=344626>
3. Елиферов В.Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление: учебник – М.: ИНФРА-М, 2021. Режим доступа <https://znanium.com/read?id=373367>

### 8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Электронно-библиотечная система <http://www.znanium.com/>, <https://www.book.ru/>  
 Образовательный сайт Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/edu/>  
 FreeCRM <https://crm.free-crm.ru/>

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики  
[http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/)
4. База социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/> –
5. Справочно-правовая система Консультант + <http://www.consultant.ru>
6. 1С: Предприятие 8.2
7. Ramus Education

### 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 демонстрацию навыков владения информационной технологией);
- решение ситуационных задач (групповое решение различных конкретных проблемных ситуаций (кейсов) по выработке оптимального варианта решения проблемы);
- деловые игры (имитация принятия решений в различных ситуациях, осуществляемая по заданным правилам группой людей в диалоговом режиме по заранее обозначенной проблеме и на основании представленных документов, в соответствии с распределенными ролями)

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 доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекторное оборудование Доска Компьютерный класс, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекторное оборудование, компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекторное оборудование компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет»; помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная

	<p>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</p>	<p>СМК РГУТИС</p>
		<p>Лист 102 из 106</p>

	<p>мебель компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет»</p>
--	---