

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»
(ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»)
Северодонецкий технологический институт
Кафедра экономики и управления**

УТВЕРЖДАЮ:
Врио. директора СТИ (филиал)
ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»
Ю.В. Бородач
(подпись)
« 26 » 09 2024 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

По дисциплине «Управление центрами оказания услуг»
по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент
магистерская программа магистерская программа «Менеджмент и
администрирование в государственных и муниципальных учреждениях».

Оглавление

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе	4
2. Место дисциплины в структуре ООП ВО.....	4
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	4
4. Структура и содержание дисциплины.....	8
4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	8
4.2. Содержание разделов дисциплины.....	8
4.3. Лекции	9
4.4. Практические (семинарские) занятия	9
4.5. Лабораторные работы не предусмотрены учебным планом.....	9
4.6. Самостоятельная работа студентов.....	9
4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Управление центрами оказания услуг» не предполагаются учебным планом.	10
5. Образовательные технологии	11
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	11
7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины.....	12
8. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.....	14
Паспорт.....	14
Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины.....	14
Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины	16
Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания.....	19
1. Тестовые задания	23
2. Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений).....	23
3. Реферат	24
4. Кейс задание	24
5. Разноуровневые задачи и задания	25
6. Практическое (прикладное) задание.....	25
7. Комплект заданий для контрольной работы	26
8. Оценочные средства для промежуточной аттестации	26
Лист изменений и дополнений.....	28

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление центрами оказания услуг» по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, магистерская программа «Менеджмент и администрирование в государственных и муниципальных учреждениях». – 28 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление центрами оказания услуг» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 августа 2020 г. N 954 22 февраля 2018 г. № 124 (с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г., 27 февраля 2024 г.)

СОСТАВИТЕЛЬ:

кэн, доцент Непочатов С.И.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры Экономики и управления «_02_» ____09__ 2024 г., протокол № _1_ .

Врио заведующего кафедрой  Ю. В. Бородач
Переутверждена: «__» _____ 20__ г., протокол № _____ .

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии Северодонецкого технологического института (филиала) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Луганский государственный университет имени Владимира Даля» «_16_» ____09____ 2024 г., протокол № ____1____ .

Председатель учебно-методической комиссии
СТИ (филиала) ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»  Ю.В. Бородач

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – овладение знаниями и навыками, которые позволят эффективно управлять процессами центров оказания услуг.

Задачи:

- усвоение теоретических основ функционирования центров оказания услуг;
- ознакомление с организацией и особенностями деятельности различных видов центров оказания услуг;
- изучение основных процессов деятельности центров;
- освоение основ разработки продуктов и выстраивания отношений с клиентами центров;
- приобретение навыков управления деятельностью центров оказания услуг.

В результате изучения дисциплины студенты должны приобрести знания, умения и навыки, необходимые для профессиональной деятельности при решении задач управления центрами оказания услуг.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО.

Дисциплина «Управление центрами оказания услуг» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, профиль магистерская программа «Менеджмент и администрирование в государственных и муниципальных учреждениях».

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: знания теории и современной практики менеджмента, принципов и технологии организации бизнес-процессов, проектного менеджмента, управления изменениями, умение самостоятельно собирать и структурировать информацию для анализа, навыки анализа внутренней среды предприятия и внешней информации для обоснования решений.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Общая теория управления (продвинутый уровень)», «Инновационный менеджмент» «Проектный менеджмент», «Управление изменениями», «Системы менеджмента качества» и его усвоение необходимо для прохождения преддипломной практики и итоговой государственной аттестации.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Перечень планируемых результатов
ОПК-4. Способен предлагать экономически обоснованные организационно-управленческие решения профессиональной деятельности.	ОПК-4.1. Умеет сформулировать проблему, выделить существенные моменты и наметить пути поиска решений. ОПК-4.2. Владеет инструментарием и методологией поиска возможностей и обоснования организационно-управленческих решений. ОПК-4.3. Обосновывает варианты решений на основе анализа внешней и внутренней среды предприятия.	Знать: методологию разработки управленческих решений; методологию обоснования решений; инструментарий для осуществления расчетов для обоснования управленческих решений.
		Уметь: обосновывать решения с учетом заданных критериев оптимизации, осуществлять необходимые расчеты.
		Владеть: навыками разработки и обоснования типовых решений.
ПК-1. Способен составлять планы	ПК-1.1. Владеет методологией составления и согласования планов	Знать: нормативные правовые акты,

финансово-хозяйственной, производственной и коммерческой деятельности предприятия.	различной направленности. ПК-1.2. При составлении планов использует многовариантность, оценивает риски операций и внешней среды. ПК-1.3. Способен оказать методологическую поддержку сотрудникам предприятия при составлении планов.	регулирующие финансово-хозяйственную деятельность предприятия; порядок разработки нормативов материальных, трудовых, финансовых ресурсов в соответствии с отраслевой направленностью; структуру, содержание, порядок разработки бизнес-планов предприятия; методологию оценки рисков в хозяйственной деятельности предприятий. Уметь: выполнять необходимые для составления планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами; объяснить техническим специалистам методику и алгоритмы подготовки данных для планирования; согласовывать стратегические и текущие планы, планы деятельности различных функций/служб предприятия. Владеть: навыками составления бизнес-проектов, перспективных и годовых планов предприятия; расчетов прогнозных финансово-экономических показателей деятельности организации; разработки нескольких вариантов управленческих решений; обоснования решений на основе анализа рисков хозяйственной деятельности организации; осуществления контроля хода выполнения планов финансово-хозяйственной деятельности по организации и ее подразделениям; выявления и использования внутрихозяйственных резервов.
ПК-2. Способен осуществлять экономический и финансовый анализ хозяйственной деятельности предприятий, выявлять резервы повышения эффективности деятельности предприятия и отдельных подразделений.	ПК-2.1. Владеет методологией экономического, финансового, стратегического анализа, инструментами управленческого учета и экономического моделирования. ПК-2.2. Применяет уместные инструменты применительно к отдельным объектам. ПК-2.3. При выполнении анализа использует современные технические средства.	Знать: методы экономического анализа показателей деятельности организации и ее подразделений; методы финансового анализа и анализа финансовой отчетности предприятия; методы стратегического анализа; методологический аппарат управленческого учета; инструменты экономического моделирования. Уметь: применять оптимальные

		инструменты анализа для различных целей и задач; осуществлять экономический и финансовый анализ деятельности предприятия в целом и отдельных подразделений; выявлять резервы повышения эффективности деятельности предприятия в целом и отдельных подразделений на основе анализа финансово-экономических показателей. Владеть: навыками практического применения современных методов и инструментов анализа и поиска резервов повышения эффективности деятельности предприятия.
ПК-3. Способен осуществлять анализ инвестиционных проектов, проектов внедрения инноваций, систем управления качеством и разработки новых продуктов и обеспечить методологическую поддержку технических специалистов предприятия в этих процессах.	ПК-3.1. Владеет методологией инвестиционного анализа, процессами внедрения инноваций и внедрения систем качества, разработки новых продуктов. ПК-3.2. Разрабатывает и применяет инструменты с учетом специфики процессов предприятия. ПК-3.3. Способен выстроить и регламентировать процессы движения информации в соответствующих процессах предприятия.	Знать: методы анализа инвестиционных проектов; методы анализа экономической эффективности внедрения инновационных технологий, проектов разработки новых продуктов, методов организации труда; методы внедрения систем управления качеством. Уметь: применять методы и инструменты анализа, соответствующие направлению анализа; осуществлять экономические расчеты для обоснования и оценки эффективности инвестиционных и инновационных проектов; разрабатывать и предлагать меры по обеспечению режима экономии, повышению рентабельности производства, конкурентоспособности выпускаемой продукции, производительности труда, снижению издержек на производство и реализацию продукции, устранению потерь и непроизводительного использования ресурсов. Владеть: навыками практического применения инструментов и методов анализа для решений типовых задач; разработки предложений по повышению эффективности деятельности организации.
ПК-6. Способен сформировать систему производственных и финансовых показателей	ПК-6.1. Владеет методологией построения и внедрения комплексных систем показателей. ПК-6.2. Способен выделять ключевые/актуальные показатели для	Знать: отечественный и зарубежный опыт рациональной организации экономической деятельности организации;

мониторинга деятельности предприятия и обеспечить сбор информации для ее использования.	мониторинга. ПК-6.3. Способен организовать контроля и инициировать оперативное принятие решение и контроль его исполнения.	методы организации оперативного и статистического учета методологию управления по целям (ОКР); традиционные и новые системы (ОКР, ССП, метрики юнит-экономики и др.) показателей для оценки процессов организаций и проектов; Уметь: определять показатели, наиболее полно отражающие результаты деятельности предприятия и отдельных бизнес-процессов; строить иерархию показателей в зависимости от целей и важности контролей для организации в конкретной ситуации; разрабатывать процессы расчета показателей; разрабатывать регламенты управления при помощи показателей и процессов принятия управленческих решений; Владеть: навыками разработки набора финансово-экономических показателей, которые системно охватывают актуальные цели, задачи и контролируемые параметры/процессы организации.
ПК-7. Способен отслеживать, адаптировать и внедрять новые инструменты и технологии в профессиональной деятельности.	ПК-7.1. Владеет методологией мониторинга новых тенденций в отрасли и профессии. ПК-7.2. Способен выделять перспективные тренды и инструменты и адаптировать их к ситуации. ПК-7.3. Способен внедрять изменения в профессиональной деятельности .	Знать: технологические и организационно-экономические условия производства в соответствии с отраслевой направленностью деятельности организации; актуальные тенденции в отрасли и профессиональной сфере; методы анализа экономической эффективности внедрения инновационных технологий; особенности и требования инвестиционного процесса в организации. Уметь: настраивать процессы автоматического мониторинга информации в сети Интернет; использовать нейросети и искусственный интеллект для поиска/мониторинга информации; обосновывать необходимость новаций; адаптировать инструменты под потребности профессиональной деятельности. Владеть: навыками инициации и управления

		проектами; обоснования эффективности проектов;
--	--	--

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)			
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:			
Лекции			
Семинарские занятия			
Практические занятия			
Лабораторные работы			
Курсовая работа (курсовой проект)			
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)			
Самостоятельная работа студента (всего)			
Форма аттестации			

4.2. Содержание разделов дисциплины

Семестр 4

Тема 1. Центры оказания услуг – понятие и классификация.

Центры оказания услуг – понятие, классификация. История возникновения и развития.

Нормативная база деятельности.

Тема 2. Продукты центров

Виды услуг и специфика деятельности различных центров. Разработка продуктов.

Тема 3. Система коммуникаций с клиентами.

Кастомизация услуг. SLA. Интеграция бизнес-процессов. Мониторинг эффективности сервисов. Обратная связь.

Тема 4. Структура центров.

Типовая структура центров. Сервисы по работе с клиентами. Основные сервисы.

Поддерживающие сервисы. Центр развития/проектный офис.

Тема 5. Инфраструктура.

Понятие и структура инфраструктуры ЦОУ. Ресурсная инфраструктура. Информационная инфраструктура. Портал. Мобильное приложение.

Тема 6. Управление персоналом.

Профилирование должностей. Подбор персонала. Организация труда и мотивация. Оценка персонала. Карьерная поддержка.

Тема 7. Управление качеством и изменениями.

Система управления качеством услуг. Стандарты качества. Аудит системы менеджмента качества.

Тема 8. Бизнес-модель.

Каталог и меню бизнес-услуг. Сетевая модель оказания услуг. Модели масштабирования.

Тема 9. Специфика деятельности государственных центров.

Особенности и классификация государственных и муниципальных услуг. Основные центры

оказания государственных услуг. Деятельность МФЦ. Портал Госуслуги. Мониторинг и оценка качества государственных услуг.

Тема 10. Актуальные тренды развития центров предоставления услуг.

Глобализация рынков. Цифровизация бизнес-процессов. Использование искусственного интеллекта.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Тема 1. Центры оказания услуг – понятие и классификация.	1		
2	Тема 2. Продукты центров	2		
3	Тема 3. Система коммуникаций с клиентами.	1		
4	Тема 4. Структура центров.	2		
5	Тема 5. Инфраструктура.	1		
6	Тема 6. Управление персоналом.	2		
7	Тема 7. Управление качеством и изменениями.	1		
8	Тема 8. Бизнес-модель.	1		
9	Тема 9. Специфика деятельности государственных центров.	2		
10	Тема 10. Актуальные тренды развития центров предоставления услуг.	1		
Итого:		14		

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Тема 1. Центры оказания услуг – понятие и классификация.	1		
2	Тема 2. Продукты центров	2		
3	Тема 3. Система коммуникаций с клиентами.	1		
4	Тема 4. Структура центров.	2		
5	Тема 5. Инфраструктура.	1		
6	Тема 6. Управление персоналом.	2		
7	Тема 7. Управление качеством и изменениями.	1		
8	Тема 8. Бизнес-модель.	1		
9	Тема 9. Специфика деятельности государственных центров.	2		
10	Тема 10. Актуальные тренды развития центров предоставления услуг.	1		
Итого:		14		

4.5. Лабораторные работы не предусмотрены учебным планом

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Тема 1. Центры оказания услуг – понятие и классификация.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельное изучение литературы, поиск дополнительной информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	4		
2	Тема 2. Продукты центров	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельное изучение литературы, поиск дополнительной информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	6		
3	Тема 3. Система коммуникаций с клиентами.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельное изучение литературы, поиск дополнительной информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	4		
4	Тема 4. Структура центров.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельное изучение литературы, поиск дополнительной информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	4		
5	Тема 5. Инфраструктура.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельное изучение литературы, поиск дополнительной информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	4		
6	Тема 6. Управление персоналом.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельное изучение литературы, поиск дополнительной информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	4		
7	Тема 7. Управление качеством и изменениями.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельное изучение литературы, поиск дополнительной информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	4		
8	Тема 8. Бизнес-модель.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельное изучение литературы, поиск дополнительной информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	4		
9	Тема 9. Специфика деятельности государственных центров.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельное изучение литературы, поиск дополнительной информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	6		
10	Тема 10. Актуальные тренды развития центров предоставления услуг.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельное изучение литературы, поиск дополнительной информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	4		
	Итого:		44		

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Управление центрами оказания услуг» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Аникин Б.А., Рудая И.Л. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента: учеб. пособие. М. : Инфра-М, 2011. 288 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
3. ГОСТ Р ИСО 9001 – 2001 Системы менеджмента качества. Требования
4. ГОСТ Р 50646–2012 «Услуги населению. Термины и определения» [Электронный ресурс]. URL: docs.cntd.ru/document/1200102288 (дата обращения: 10.11.2016).
5. Корепина, А.В. Организация государственных и муниципальных услуг: учебное пособие/ Корепина А.В., Васильева Я.В., Бойкова А.С.; Моск.гос.юрид.Ун-т имени О.Е.Кутафина (МГЮА), Сев.-Зап.институт (филиал) Ун-та имени О.Е. Кутафина (МГЮА).– Вологда: Фонд развития филиала МГЮА в г. Вологде.– 216 с.
6. Курбанов А.Х., Плотников В.А. Аутсорсинг: история, методология, практика. М. : ИНФРА-М, 2012. 112 с.
7. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] // Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации. – Режим доступа: <http://economy.gov.ru>
8. Родинова Н.П., Остроухов В.М., Березняковский В.С., Петрова И.В. Эффективный аутсорсинг : учебное пособие / Н.П. Родинова, В.М. Остроухов, В.С. Березняковский, И.В. Петрова. — 2-е изд. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 118 с. — (Высшее образование). —

DOI: <https://doi.org/10.29039/01855-2>

9. Селиверстова, Н. И. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе: учебное пособие / Н. И. Селиверстова; Оренбургский гос. ун-т. – Оренбург : ОГУ, 2021 – 102 с.

10. Федеральная государственная информационная система (ГИС) «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.gosuslugi.ru/>

11. Шимширт Н.Д. Аутсорсинг в бизнесе и государственном (муниципальном) управлении: учеб. пособие. – Томск : Изд-во Том. ун-та, 2015. – 172 с.

б) дополнительная литература:

1. Бравар Ж.-Л., Морган Р. Эффективный аутсорсинг : пер. с англ. М. : Баланс Бизнес Букс, 2007.

2. Еланцева О. П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе: учеб. пособие. М. : ФЛИНТА, 2014. 448 с.

3. Зуева, Н. Л. Социальное обслуживание населения : административно-правовое регулирование : монография / Н. Л. Зуева; Воронежский государственный университет. – Воронеж: Изд-во Воронеж. гос. ун-та, 2013. – 216 с.

4. Казанцева С.М. Проектирование организационных систем на основе аутсорсинга бизнес-процессов. Тюмень : ТГИМЭУП, 2011. 208 с.

5. Клиентоориентированные госуслуги – как такое возможно? [Электронный ресурс] // Официальный сайт яндекс.дзен. – Режим доступа: <https://zen.yandex.ru/media/kobeleff/klientoorientirovannye-gosuslugi--kak-takoe-vozmojno--5a313ba07ddde8920850d93f>.

6. Разработка механизма аутсорсинга административно-управленческих процессов органов государственной власти, включая процессы управления информационными технологиями, в рамках формирования системы требований к использованию информационных и коммуникационных технологий в государственном управлении: отчет о научно-исследовательской работе Института проблем государственного и муниципального управления. ГУ ВШЭ. М., 2007.

URL: <http://aisup.economy.gov.ru/niokr/downloadfile?uuid>

в) интернет-ресурсы:

Министерство науки и высшего образования РФ – <https://minobrnauki.gov.ru/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

Электронная библиотека ФГБОУ ВО «ЮРГПУ (НПИ) имени М.И. Платова» «МегаПро» <https://libweb.srsru.ru/MegaProWeb/Web>.

Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

г) программное обеспечение;

д) методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Управление центрами оказания услуг» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.
Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	FirefoxMozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	MozillaThunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	FarManager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Управление центрами оказания услуг»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	ОПК-4. Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности.	Пороговый	Знать: методологию разработки управленческих решений; методологию обоснования решений; инструментарий для осуществления расчетов для обоснования управленческих решений.
Основной		Базовый	Уметь: обосновывать решения с учетом заданных критериев оптимизации, осуществлять необходимые расчеты.
Заключительный		Высокий	Владеть: навыками разработки и обоснования типовых решений.
Начальный	ПК-1. Способен составлять планы финансово-хозяйственной, производственной и коммерческой деятельности предприятия.	Пороговый	Знать: нормативные правовые акты, регулирующие финансово-хозяйственную деятельность предприятия; порядок разработки нормативов материальных, трудовых, финансовых ресурсов в соответствии с отраслевой направленностью; структуру, содержание, порядок разработки бизнес-планов предприятия; методологию оценки рисков в хозяйственной деятельности предприятий.
Основной		Базовый	Уметь: выполнять необходимые для составления планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами; объяснить техническим специалистам методику и алгоритмы подготовки данных для планирования; согласовывать стратегические и текущие планы, планы деятельности различных функций/служб предприятия.

Заключительный		Высокий	Владеть: навыками составления бизнес-проектов, перспективных и годовых планов предприятия; расчетов прогнозных финансово-экономических показателей деятельности организации; разработки нескольких вариантов управленческих решений; обоснования решений на основе анализа рисков хозяйственной деятельности организации; осуществления контроля хода выполнения планов финансово-хозяйственной деятельности по организации и ее подразделениям; выявления и использования внутрихозяйственных резервов.
Начальный	ПК-2. Способен осуществлять экономический и финансовый анализ хозяйственной деятельности предприятий, выявлять резервы повышения эффективности деятельности предприятия и отдельных подразделений.	Пороговый	Знать: методы экономического анализа показателей деятельности организации и ее подразделений; методы финансового анализа и анализа финансовой отчетности предприятия; методы стратегического анализа; методологический аппарат управленческого учета; инструменты экономического моделирования.
Основной		Базовый	Уметь: применять оптимальные инструменты анализа для различных целей и задач; осуществлять экономический и финансовый анализ деятельности предприятия в целом и отдельных подразделений; выявлять резервы повышения эффективности деятельности предприятия в целом и отдельных подразделений на основе анализа финансово-экономических показателей.
Заключительный		Высокий	Владеть: навыками практического применения современных методов и инструментов анализа и поиска резервов повышения эффективности деятельности предприятия.
Начальный	ПК-3. Способен осуществлять анализ инвестиционных проектов, проектов внедрения инноваций, систем управления качеством и разработки новых продуктов и обеспечить методологическую поддержку технических специалистов предприятия в этих процессах.	Пороговый	Знать: методы анализа инвестиционных проектов; методы анализа экономической эффективности внедрения инновационных технологий, проектов разработки новых продуктов, методов организации труда; методы внедрения систем управления качеством.
Основной		Базовый	Уметь: применять методы и инструменты анализа, соответствующие направлению анализа; осуществлять экономические расчеты для обоснования и оценки эффективности инвестиционных и инновационных проектов; разрабатывать и предлагать меры по обеспечению режима экономии, повышению рентабельности производства, конкурентоспособности выпускаемой продукции, производительности труда, снижению издержек на производство и реализацию продукции, устранению потерь и непроизводительного использования ресурсов.
Заключительный		Высокий	Владеть: навыками практического применения инструментов и методов анализа для решений типовых задач; разработки предложений по повышению эффективности деятельности организации.

Начальный	ПК-6. Способен сформировать систему производственных и финансовых показателей мониторинга деятельности предприятия и обеспечить сбор информации для ее использования.	Пороговый	Знать: отечественный и зарубежный опыт рациональной организации экономической деятельности организации; методы организации оперативного и статистического учета методологию управления по целям (ОКР); традиционные и новые системы (ОКР, ССП, метрики юнит-экономики и др.) показателей для оценки процессов организаций и проектов;
		Базовый	Уметь: определять показатели, наиболее полно отражающие результаты деятельности предприятия и отдельных бизнес-процессов; строить иерархию показателей в зависимости от целей и важности контролей для организации в конкретной ситуации; разрабатывать процессы расчета показателей; разрабатывать регламенты управления при помощи показателей и процессов принятия управленческих решений;
		Высокий	Владеть: навыками разработки набора финансово-экономических показателей, которые системно охватывают актуальные цели, задачи и контролируемые параметры/процессы организации.
Начальный	ПК-7. Способен отслеживать, адаптировать и внедрять новые инструменты и технологии в профессиональной деятельности.	Пороговый	Знать: технологические и организационно-экономические условия производства в соответствии с отраслевой направленностью деятельности организации; актуальные тенденции в отрасли и профессиональной сфере; методы анализа экономической эффективности внедрения инновационных технологий; особенности и требования инвестиционного процесса в организации.
Основной		Базовый	Уметь: настраивать процессы автоматического мониторинга информации в сети Интернет; использовать нейросети и искусственный интеллект для поиска/мониторинга информации; обосновывать необходимость новаций; адаптировать инструменты под потребности профессиональной деятельности.
Заключительный		Высокий	Владеть: навыками инициации и управления проектами; обоснования эффективности проектов;

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины

п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ОПК-4	ОПК-4. Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-	ОПК-4.1. Умеет сформулировать проблему, выделить существенные моменты и наметить пути поиска решений.	Тема 1. Введение в инновационную деятельность.	
				Тема 2. Инновационный продукт.	
				Тема 3. Правовые аспекты	

		управленческие решения в профессиональной деятельности.	ОПК-4.2. Владеет инструментарием и методологией поиска возможностей и обоснования организационно-управленческих решений. ОПК-4.3. Обосновывает варианты решений на основе анализа внешней и внутренней среды предприятия.	инновационной деятельности.	
				Тема 4. Инновационная инфраструктура	
				Тема 5. Процесс инновационной деятельности. Корпоративный путь: НИОКР.	
				Тема 6. Процесс инновационной деятельности. Предпринимательский путь: стартап.	
				Тема 7. Инновационные проекты.	
2	ПК-1	ПК-1. Способен составлять планы финансово-хозяйственной, производственной и коммерческой деятельности предприятия.	ПК-1.1. Владеет методологией составления и согласования планов различной направленности. ПК-1.2. При составлении планов использует многовариантность, оценивает риски операций и внешней среды. ПК-1.3. Способен оказать методологическую поддержку сотрудникам предприятия при составлении планов.	Тема 1. Введение в инновационную деятельность.	
				Тема 2. Инновационный продукт.	
				Тема 3. Правовые аспекты инновационной деятельности.	
				Тема 4. Инновационная инфраструктура	
				Тема 5. Процесс инновационной деятельности. Корпоративный путь: НИОКР.	
				Тема 6. Процесс инновационной деятельности. Предпринимательский путь: стартап.	
				Тема 7. Инновационные проекты.	
3	ПК-2	ПК-2. Способен осуществлять экономический и финансовый анализ хозяйственной деятельности предприятий, выявлять резервы повышения эффективности деятельности предприятия и отдельных подразделений.	ПК-2.1. Владеет методологией экономического, финансового, стратегического анализа, инструментами управленческого учета и экономического моделирования. ПК-2.2. Применяет уместные инструменты применительно к отдельным объектам. ПК-2.3. При выполнении анализа использует современные технические средства.	Тема 1. Введение в инновационную деятельность.	
				Тема 2. Инновационный продукт.	
				Тема 3. Правовые аспекты инновационной деятельности.	
				Тема 4. Инновационная инфраструктура	
				Тема 5. Процесс инновационной деятельности. Корпоративный путь: НИОКР.	
				Тема 6. Процесс инновационной деятельности. Предпринимательский путь: стартап.	
				Тема 7. Инновационные проекты.	
4	ПК-3	ПК-3. Способен осуществлять анализ	ПК-3.1. Владеет методологией	Тема 1. Введение в инновационную	

		инвестиционных проектов, проектов внедрения инноваций, систем управления качеством и разработки новых продуктов и обеспечить методологическую поддержку технических специалистов предприятия в этих процессах.	инвестиционного анализа, процессами внедрения инноваций и внедрения систем качества, разработки новых продуктов. ПК-3.2. Разрабатывает и применяет инструменты с учетом специфики процессов предприятия. ПК-3.3. Способен выстроить и регламентировать процессы движения информации в соответствующих процессах предприятия.	деятельность.	
				Тема 2. Инновационный продукт.	
				Тема 3. Правовые аспекты инновационной деятельности.	
				Тема 4. Инновационная инфраструктура	
				Тема 5. Процесс инновационной деятельности. Корпоративный путь: НИОКР.	
				Тема 6. Процесс инновационной деятельности. Предпринимательский путь: стартап.	
				Тема 7. Инновационные проекты.	
5	ПК-6	ПК-6. Способен сформировать систему производственных и финансовых показателей мониторинга деятельности предприятия и обеспечить сбор информации для ее использования.	ПК-6.1. Владеет методологией построения и внедрения комплексных систем показателей. ПК-6.2. Способен выделять ключевые/актуальные показатели для мониторинга. ПК-6.3. Способен организовать контроли и инициировать оперативное принятие решение и контроль его исполнения.	Тема 1. Введение в инновационную деятельность.	
				Тема 2. Инновационный продукт.	
				Тема 3. Правовые аспекты инновационной деятельности.	
				Тема 4. Инновационная инфраструктура	
				Тема 5. Процесс инновационной деятельности. Корпоративный путь: НИОКР.	
				Тема 6. Процесс инновационной деятельности. Предпринимательский путь: стартап.	
				Тема 7. Инновационные проекты.	
6	ПК-7	ПК-7. Способен отслеживать, адаптировать и внедрять новые инструменты и технологии в профессиональной деятельности.	ПК-7.1. Владеет методологией мониторинга новых тенденций в отрасли и профессии. ПК-7.2. Способен выделять перспективные тренды и инструменты и адаптировать их к ситуации. ПК-7.3. Способен внедрять изменения в профессиональной деятельности.	Тема 1. Введение в инновационную деятельность.	
				Тема 2. Инновационный продукт.	
				Тема 3. Правовые аспекты инновационной деятельности.	
				Тема 4. Инновационная инфраструктура	
				Тема 5. Процесс инновационной деятельности. Корпоративный путь: НИОКР.	
				Тема 6. Процесс инновационной деятельности. Предпринимательский путь: стартап.	

				Тема 7. Инновационные проекты.	
--	--	--	--	--------------------------------	--

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	ОПК-4. Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности.	ОПК-4.1. Умеет сформулировать проблему, выделить существенные моменты и наметить пути поиска решений. ОПК-4.2. Владеет инструментарием и методологией поиска возможностей и обоснования организационно-управленческих решений. ОПК-4.3. Обосновывает варианты решений на основе анализа внешней и внутренней среды предприятия.	Знать: методологию разработки управленческих решений; методологию обоснования решений; инструментарий для осуществления расчетов для обоснования управленческих решений. Уметь: обосновывать решения с учетом заданных критериев оптимизации, осуществлять необходимые расчеты. Владеть: навыками разработки и обоснования типовых решений.	Тема 1. Введение в инновационную деятельность. Тема 2. Инновационный продукт. Тема 3. Правовые аспекты инновационной деятельности. Тема 4. Инновационная инфраструктура Тема 5. Процесс инновационной деятельности. Корпоративный путь: НИОКР. Тема 6. Процесс инновационной деятельности. Предпринимательский путь: стартап. Тема 7. Инновационные проекты.	тестовые задания, разноуровневые контрольные работы и задания, практическое (прикладное задание)
2	ПК-1. Способен составлять планы финансово-хозяйственной, производственной и коммерческой деятельности предприятия.	ПК-1.1. Владеет методологией составления и согласования планов различной направленности. ПК-1.2. При составлении планов использует многовариантность, оценивает риски операций и внешней среды. ПК-1.3. Способен оказать методологическую поддержку сотрудникам предприятия при составлении планов.	Знать: нормативные правовые акты, регулирующие финансово-хозяйственную деятельность предприятия; порядок разработки нормативов материальных, трудовых, финансовых ресурсов в соответствии с отраслевой направленностью; структуру, содержание, порядок разработки бизнес-планов предприятия; методологию оценки рисков в хозяйственной деятельности предприятий. Уметь: выполнять необходимые для составления планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами; объяснить техническим специалистам методику и	Тема 1. Введение в инновационную деятельность. Тема 2. Инновационный продукт. Тема 3. Правовые аспекты инновационной деятельности. Тема 4. Инновационная инфраструктура Тема 5. Процесс инновационной деятельности. Корпоративный путь: НИОКР. Тема 6. Процесс инновационной деятельности. Предпринимательский путь: стартап. Тема 7. Инновационные проекты.	тестовые задания, разноуровневые контрольные работы и задания, практическое (прикладное задание)

			алгоритмы подготовки данных для планирования; согласовывать стратегические и текущие планы, планы деятельности различных функций/служб предприятия. Владеть: навыками составления бизнес-проектов, перспективных и годовых планов предприятия; расчетов прогнозных финансово-экономических показателей деятельности организации; разработки нескольких вариантов управленческих решений; обоснования решений на основе анализа рисков хозяйственной деятельности организации; осуществления контроля хода выполнения планов финансово-хозяйственной деятельности по организации и ее подразделениям; выявления и использования внутрихозяйственных резервов.		
3	ПК-2. Способен осуществлять экономический и финансовый анализ хозяйственной деятельности предприятий, выявлять резервы повышения эффективности деятельности предприятия и отдельных подразделений.	ПК-2.1. Владеет методологией экономического, финансового, стратегического анализа, инструментами управленческого учета и экономического моделирования. ПК-2.2. Применяет уместные инструменты применительно к отдельным объектам. ПК-2.3. При выполнении анализа использует современные технические средства.	Знать: методы экономического анализа показателей деятельности организации и ее подразделений; методы финансового анализа и анализа финансовой отчетности предприятия; методы стратегического анализа; методологический аппарат управленческого учета; инструменты экономического моделирования. Уметь: применять оптимальные инструменты анализа для различных целей и задач; осуществлять экономический и финансовый анализ деятельности предприятия в целом и отдельных подразделений; выявлять резервы	Тема 1. Введение в инновационную деятельность. Тема 2. Инновационный продукт. Тема 3. Правовые аспекты инновационной деятельности. Тема 4. Инновационная инфраструктура Тема 5. Процесс инновационной деятельности. Корпоративный путь: НИОКР. Тема 6. Процесс инновационной деятельности. Предпринимательский путь: стартап. Тема 7. Инновационные проекты.	тестовые задания, разноуровневые контрольные работы и задания, практическое (прикладное задание)

			повышения эффективности деятельности предприятия в целом и отдельных подразделений на основе анализа финансово-экономических показателей.		
			Владеть: навыками практического применения современных методов и инструментов анализа и поиска резервов повышения эффективности деятельности предприятия.		
3	ПК-3. Способен осуществлять анализ инвестиционных проектов, проектов внедрения инноваций, систем управления качеством и разработки новых продуктов и обеспечить методологическую поддержку технических специалистов предприятия в этих процессах.	ПК-3.1. Владеет методологией инвестиционного анализа, процессами внедрения инноваций и внедрения систем качества, разработки новых продуктов. ПК-3.2. Разрабатывает и применяет инструменты с учетом специфики процессов предприятия. ПК-3.3. Способен выстроить и регламентировать процессы движения информации в соответствующих процессах предприятия.	Знать: методы анализа инвестиционных проектов; методы анализа экономической эффективности внедрения инновационных технологий, проектов разработки новых продуктов, методов организации труда; методы внедрения систем управления качеством. Уметь: применять методы и инструменты анализа, соответствующие направлению анализа; осуществлять экономические расчеты для обоснования и оценки эффективности инвестиционных и инновационных проектов; разрабатывать и предлагать меры по обеспечению режима экономии, повышению рентабельности производства, конкурентоспособности выпускаемой продукции, производительности труда, снижению издержек на производство и реализацию продукции, устранению потерь и непроизводительного использования ресурсов. Владеть: навыками практического применения инструментов и методов анализа для решений типовых задач; разработки предложений по повышению эффективности деятельности организации.	Тема 1. Введение в инновационную деятельность. Тема 2. Инновационный продукт. Тема 3. Правовые аспекты инновационной деятельности. Тема 4. Инновационная инфраструктура Тема 5. Процесс инновационной деятельности. Корпоративный путь: НИОКР. Тема 6. Процесс инновационной деятельности. Предпринимательский путь: стартап. Тема 7. Инновационные проекты.	тестовые задания, разноуровневые контрольные работы и задания, практическое (прикладное задание)

5	ПК-6. Способен сформировать систему производственных и финансовых показателей мониторинга деятельности предприятия и обеспечить сбор информации для ее использования.	ПК-6.1. Владеет методологией построения и внедрения комплексных систем показателей. ПК-6.2. Способен выделять ключевые/актуальные показатели для мониторинга. ПК-6.3. Способен организовать контроль и инициировать оперативное принятие решение и контроль его исполнения.	Знать: отечественный и зарубежный опыт рациональной организации экономической деятельности организации; методы организации оперативного и статистического учета методологию управления по целям (ОКР); традиционные и новые системы (ОКР, ССП, метрики юнит-экономики и др.) показателей для оценки процессов организаций и проектов; Уметь: определять показатели, наиболее полно отражающие результаты деятельности предприятия и отдельных бизнес-процессов; строить иерархию показателей в зависимости от целей и важности контролей для организации в конкретной ситуации; разрабатывать процессы расчета показателей; разрабатывать регламенты управления при помощи показателей и процессов принятия управленческих решений; Владеть: навыками разработки набора финансово-экономических показателей, которые системно охватывают актуальные цели, задачи и контролируемые параметры/процессы организации.	Тема 1. Введение в инновационную деятельность. Тема 2. Инновационный продукт. Тема 3. Правовые аспекты инновационной деятельности. Тема 4. Инновационная инфраструктура Тема 5. Процесс инновационной деятельности. Корпоративный путь: НИОКР. Тема 6. Процесс инновационной деятельности. Предпринимательский путь: стартап. Тема 7. Инновационные проекты.	тестовые задания, разноуровневые контрольные работы и задания, практическое (прикладное задание)
6	ПК-7. Способен отслеживать, адаптировать и внедрять новые инструменты и технологии в профессиональной деятельности.	ПК-7.1. Владеет методологией мониторинга новых тенденций в отрасли и профессии. ПК-7.2. Способен выделять перспективные тренды и инструменты и адаптировать их к ситуации. ПК-7.3. Способен внедрять изменения в профессиональной	Знать: технологические и организационно-экономические условия производства в соответствии с отраслевой направленностью деятельности организации; актуальные тенденции в отрасли и профессиональной сфере; методы анализа экономической эффективности внедрения инновационных технологий; особенности и	Тема 1. Введение в инновационную деятельность. Тема 2. Инновационный продукт. Тема 3. Правовые аспекты инновационной деятельности. Тема 4. Инновационная инфраструктура Тема 5. Процесс инновационной деятельности.	тестовые задания, разноуровневые контрольные работы и задания, практическое (прикладное задание)

		деятельности	требования инвестиционного процесса в организации.	Корпоративный путь: НИОКР. Тема 6. Процесс инновационной деятельности. Предпринимательский путь: стартап. Тема 7. Инновационные проекты.	
			Уметь: настраивать процессы автоматического мониторинга информации в сети Интернет; использовать нейросети и искусственный интеллект для поиска/мониторинга информации; обосновывать необходимость новаций; адаптировать инструменты под потребности профессиональной деятельности.		
			Владеть: навыками инициации и управления проектами; обоснования эффективности проектов;		

1. Тестовые задания (пороговый уровень)

1.
2.
3.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 – 100% правильных ответов
4	71 – 85% правильных ответов
3	61 – 70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

2. Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений) (пороговый уровень)

1.
2.
3.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «доклад, сообщение»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику,

	привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

3. Реферат (базовый уровень)

1.
2.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «реферат»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ
4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ
3	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

4. Кейс задание (высокий уровень)

1.
2.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «кейс-задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
---------------------------------------	---------------------

5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками, применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками, применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками, применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

5. Разноуровневые задачи и задания (пороговый уровень)

Задача № 1.

Задача № 2.

Задача № 3.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«разноуровневые задания и задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками, применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями.
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками, применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы.
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками, применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала.

6. Практическое (прикладное) задание (высокий уровень)

1.

2.

3.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90 – 100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75 – 89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50 – 74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

7. Комплект заданий для контрольной работы

Например:

(базовый уровень)

Вопросы первого уровня сложности:

1.
2.
3.

(высокий уровень)

Вопросы второго уровня сложности:

1.
2.
3.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «контрольная работа»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90 – 100% вопросов/задач)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75 – 89% вопросов/задач)
3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50 – 74% вопросов/задач)
2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

8. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации
«экзамен»

Шкала оценивания	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал,

	допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)