



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ФГБОУ ВО «ИГУ»

Факультет бизнес-коммуникаций и информатики

Кафедра сервиса и сервисных технологий

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине Б1.В.22 Современные технологии в сервисе

направление подготовки 43.03.01 Сервис

направленность (профиль) Организационно-управленческая деятельность и технологии  
продвижения в сфере персональных услуг и гостинично-  
ресторанного сервиса

Одобен  
УМК факультета бизнес-коммуникаций  
и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО

с учетом требований проф. стандарта

Председатель УМК

**В.К. Карнаухова**

*ФИО, должность, ученая степень, звание*

*подпись, печать*

Разработчики:



**преподаватель**

*(занимаемая должность)*

**Е.В. Ярыгина**

*(инициалы, фамилия)*



*(подпись)*

**доцент**

*(занимаемая должность)*

**Н.А. Антонова**

*(инициалы, фамилия)*

**Цель фонда оценочных средств.** Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.В.22 Современные технологии в сервисе». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

**Фонд оценочных средств включает** контрольные материалы для проведения текущего контроля (в следующих формах: тест, практическое задание, конспект лекций, эссе, доклад/презентация, устный опрос, проект, лабораторная работа, контрольная работа) и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к зачету.

**Структура и содержание заданий** – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.В.22 Современные технологии в сервисе».

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-1 Способен находить и оценивать новые рыночные возможности, организовывать и совершенствовать сервисные пространства с учетом конъюнктуры рынка	ПК-1.1	Умеет находить и оценивать новые рыночные возможности и формулировать бизнес-идею
	ПК-1.2	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности с учетом проблем и особенностей современной повседневности
	ПК-1.3	Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания

## 2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

### 2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
1	Инновации и их формы. Инновационная деятельность, особенности, характеристики, источники инноваций.	ПК-1.1, ПК-1.2	Тест, Пз, КЛ	Тест
2	Инициация инноваций. Ресурсы инновационной деятельности. Инновационный процесс и его стадии.	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	Тест, Эссе, КЛ, Пз	Тест
3	Стратегическое управление инновационной деятельностью. Предпринимательство в сфере инновационной деятельности.	ПК-1.3, ПК-1.2, ПК-1.1	Тест, Д, УО	Тест
4	Технологии управления продуктом.	ПК-1.3, ПК-1.1, ПК-1.2	Тест, Проект, Д, ЛР	Тест
5	Технологии работы с клиентом.	ПК-1.3	Тест, ЛР, КР	Тест

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
6	Технологии управления персоналом.	ПК-1.2, ПК-1.3	Тест, ЛР, КР	Тест

## 2.2. Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Тест	Студентом даны правильные ответы на 91-100% заданий	Отлично
	Студентом даны правильные ответы на 81-90% заданий	Хорошо
	Студентом даны правильные ответы на 71-80% заданий	Удовлетворительно
	Студентом даны правильные ответы менее чем на 70% заданий	Неудовлетворительно
Практическое задание	Задание выполнено верно. Выбран оптимальный путь решения. Присутствует развернутое описание алгоритма решения	Отлично
	Задание выполнено верно. Допущены негрубые логические ошибки при описании алгоритма решения. Отсутствуют пояснения к решению задания	Хорошо
	Ход решения задания верный, но допущены ошибки приведшие к неправильному ответу	Удовлетворительно
	В работе получен неверный ответ, связанный с грубыми ошибками допущенными в ходе решения, либо решение отсутствует полностью	Неудовлетворительно
Конспект лекций	Все темы, предложенные для конспектирования были проработаны обучающимся, прочитан материал источников, выбрано главное и второстепенное, установлена логическая связь между элементами темы, выделены ключевые слова и понятия, конспект написан лаконично с применением системы условных сокращений	Отлично
	Все темы, предложенные для конспектирования были проработаны обучающимся, прочитан материал источников, выбрано главное и второстепенное, установлена логическая связь между элементами темы, выделены ключевые слова и понятия, конспект написан лаконично с применением системы условных сокращений	Хорошо
	Текст конспекта оформлен аккуратно, обучающимся выбрано главное и второстепенное, выделены ключевые слова и понятия	Удовлетворительно
	Текст конспекта не соответствует теме или не отражает ключевых положений изучаемой темы	Неудовлетворительно
Эссе	Результаты работы написаны в соответствии со структурой анализируемой теории, при написании использованы дополнительные источники. Студент демонстрирует глубокое знание темы, сформулировал и обосновал собственную точку зрения на проблемы. Результат логически выстроен, стилистически грамотно описан	Отлично
	Результаты работы написаны в соответствии со структурой, при написании использованы разнообразные источники. Студент показал недостаточно полное владение темой, в формулировке собственной точки зрения присутствуют отдельные недостатки. Результат логически выстроен, стилистически грамотно описан	Хорошо
	Присутствует нарушение структуры в представленных результатах работы. Студент демонстрирует поверхностное знание и понимание темы; не сформулировал собственную точку зрения. Результат работы содержит стилистические и орфографические ошибки	Удовлетворительно
	Описанный результат работы не раскрывает содержание проблемы и/или является плагиатом	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Доклад/презентация	Обучающийся демонстрирует исчерпывающее знание материала и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом на сопутствующие вопросы	Отлично
	Обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей. Ответы на дополнительные вопросы в целом верные, но содержащие отдельные пробелы	Хорошо
	Обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности как в докладе, так и в ответах на вопросы	Удовлетворительно
	Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, допускает существенные ошибки, выступает неуверенно, с большими затруднениями	Неудовлетворительно
Устный опрос	Ответ соответствует поставленной теме и содержит ответы на поставленные задачи, имеет четкую структуру, логически сопоставляемую с поставленными вопросами. Ответ демонстрирует способность анализировать и обобщать информацию, опираясь на знания, полученные в ходе изучения темы, а также демонстрировать самостоятельность автора в решении поставленных задач. Ответ содержит качественную речь и аргументацию, которая убедительно подтверждает выводы и ответы на поставленные вопросы	Отлично
	Ответ должен быть направлен на ответ на поставленные вопросы и соответствовать поставленной теме, иметь логическую цепочку рассуждений и четко демонстрировать связь между поставленными вопросами. Ответ выдержан в четкой форме, быть грамотно и без ошибок озвучен, выделены ключевые термины. Ответ должен демонстрировать способность анализировать и критически оценивать информацию, выбирая ключевые аспекты и выделяя главные выводы	Хорошо
	Ответ должен соответствовать поставленной теме и содержать ответы на поставленные вопросы, должен содержать существенную информацию, ясно передавать ответы и идеи. Ответ должен содержать достаточное количество аргументов и примеров, связанных с темой работы и позволяющих изложить свою точку зрения. Ответ должен быть грамотно сформулирован	Удовлетворительно
	Ответ не соответствует поставленной теме или не содержит ответов на поставленные задачи, содержит недостаточно аргументации и примеров, которые подтверждают высказанные в ответе идеи и выводы. Ответ не соответствует логической цепочке рассуждений и не выполняет требования логической последовательности высказывания, затрудняющей понимание ответа. Ответ содержит грубые ошибки, что затрудняет понимание высказывания	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Проект	Проект студентом завершён в полном объеме. Для естественнонаучного проекта представлена работоспособная практическая часть, правильно выполнены и обоснованы необходимые расчёты. Реализация практической части проекта соответствует техническому заданию или заданию преподавателя. В проекте обозначена актуальность выбора темы с опорой на анализ предметной области. Студент способен сформулировать и обосновать практическую значимость своей работы. Подготовлена презентация результатов работы. Студент ориентируется во всех этапах разработки проекта, уверенно отвечает на вопросы аудитории. Способен аргументированно обосновать концепцию проекта и выбор инструментов для разработки проекта. Студент способен выделить достоинства и недостатки своей работы и предложить способы устранения недостатков	Отлично
	Проект студентом в целом завершён. Выполнены ключевые задачи. Для естественнонаучного проекта практическая часть в целом работоспособна, но есть мелкие неустранённые недостатки, необходимые расчеты в целом выполнены верно, но есть небольшие замечания. Реализация проекта в целом соответствует техническому заданию или заданию преподавателя. В проекте обозначена, но недостаточно обоснована актуальность темы. Практическая значимость работы просматривается, студент в целом может её сформулировать. Подготовлена презентация результатов работы. Студент ориентируется в этапах разработки проекта, но отвечает не на все вопросы аудитории. Способен обосновать выбор инструментов для реализации проекта. Студент способен выделить достоинства и недостатки своей работы, но не может предложить способы устранения последних	Хорошо
	Проект студентом завершён только в основных пунктах задания. Выполнены только ключевые задачи с недостатками. Для естественнонаучного проекта практическая часть работоспособна не вполне, есть существенные неустранённые недостатки, необходимые расчеты выполнены с ошибками. Реализация проекта частично соответствует техническому заданию или заданию преподавателя. В проекте обозначена, но не обоснована актуальность темы. Практическая значимость работы сформулирована слабо. Подготовлена презентация результатов работы. Студент слабо ориентируется в этапах разработки проекта, отвечает только на некоторые вопросы аудитории. Плохо обосновывает выбор инструментов для реализации проекта. Студент способен выделить достоинства и недостатки своей работы после серии наводящих вопросов, но не может предложить способы устранения недостатков	Удовлетворительно
	Проект студентом не завершён. Неполностью выполнены или не выполнены совсем ключевые задачи. Для естественнонаучного проекта практическая часть не работоспособна или не начата, есть существенные неустранённые недостатки, необходимые расчеты выполнены с грубыми ошибками. Реализация проекта не соответствует техническому заданию или заданию преподавателя. В проекте необозначена, и не обоснована актуальность темы. Практическая значимость работы не сформулирована. Плохо подготовлена презентация результатов работы. Студент почти не ориентируется в этапах разработки проекта, не отвечает на вопросы аудитории. Плохо обосновывается выбор инструментов для реализации проекта. Студент не способен выделить достоинства и недостатки своей работы даже после серии наводящих вопросов	Неудовлетворительно
Лабораторная работа	Работа выполнена в полном объеме и получены правильные ответы на дополнительные вопросы преподавателя в рамках данной работы	Отлично
	Работа выполнена в полном объеме, но допущены ошибки при ответе на дополнительные вопросы преподавателя	Хорошо
	Работа выполнена в полном объеме, сделаны правильные выводы, однако, имеются некоторые нарушения требований по оформлению, например, ошибки в оформлении результатов работы	Удовлетворительно
	Работа выполнена в неполном объеме, например, имеются ошибки в определении большинства или всех искомых величин, результаты в большей массе присутствуют, но не верны, выводы заключения не соответствуют действительности, имеются значительные ошибки в оформлении	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Контрольная работа	Задание по работе выполнено в полном объеме. Студент точно ответил на контрольные вопросы, свободно ориентируется в предложенном решении. Решения оформлены аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями	Отлично
	Задание по работе выполнено в полном объеме. Студент ответил на теоретические вопросы, испытывая небольшие затруднения. Качество оформления результатов работы не полностью соответствует требованиям	Хорошо
	Студент правильно выполнил задание к работе. Написал решения задач в установленной форме, представил решения большинства заданий, предусмотренных в работе. Студент не может полностью объяснить полученные результаты	Удовлетворительно
	Студент не выполнил все задания работы и не может объяснить полученные результаты	Неудовлетворительно

## 2.3. Оценочные средства для текущего контроля (примеры)

### 2.3.1. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

#### Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

#### Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ПК-1.2, ПК-1.3
2	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
3	ПК-1.1, ПК-1.2
4	ПК-1.2
5	ПК-1.3
6	ПК-1.3
7	ПК-1.3

#### Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	с
2	с
3	с
4	1а, 2b, 3с
5	b
6	с
7	с

#### Перечень тестовых вопросов

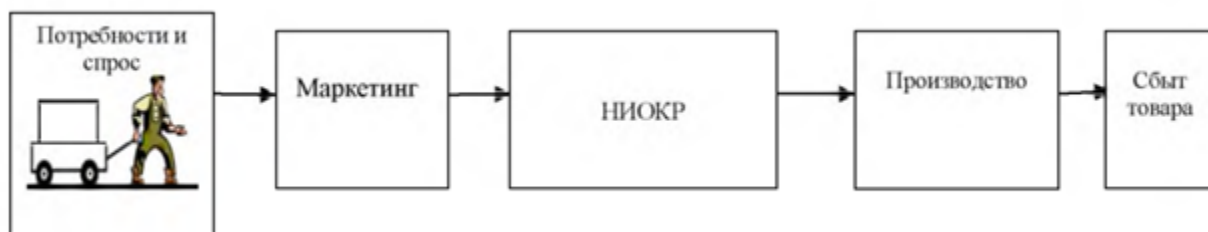
№ 1. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Комплекс технологий, автоматизирующих и облегчающих работу с персоналом на всех уровнях, от повседневного учета данных до принятия решений по развитию компании. В качественно выстроенной системе работа этих технологий подчинена общей логике управления персоналом в соответствии с принятой стратегией, выраженной в бизнес-процессах, автоматизированных посредством электронного документооборота. Эта система способна эффективно взаимодействовать с финансовыми, производственными и т.п. системами, использующими в своих процессах данные персонала.

- a. ERP (Enterprise Resource Planning)
- b. SCM (Supply Chain Management)
- c. HR (Human Resources)
- d. CRM (Customer Relationship Management)

№ 2. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Определите, какая модель инновационного процесса представлена на рисунке



- a. Сопряженная (интерактивная)
- b. «Ворота»
- c. «Спрос тянет»
- d. «Технологического толчка»
- e. Открытых инноваций
- f. Закрытых инноваций
- g. Сетевая
- h. Интегрированная

№ 3. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Чем характеризуются реактивные инновации?

- a. Решают задачи организации рациональных информационных потоков в сфере научно-технической и инновационной деятельности, повышения достоверности и оперативности получения информации
- b. Направлены на улучшение условий труда, решение проблем здравоохранения, образования, культуры
- c. Обеспечивают выживание фирмы и представляют собой реакцию на нововведения конкурентов.
- d. Носят упреждающий характер и ориентированы на получение конкурентных преимуществ в долгосрочной перспективе.

№ 4. Задание на последовательность. Расположите в правильном порядке.

Расположите этапы процесс стратегического управления в верном порядке

- a. стратегическое планирование (анализ ситуации, разработка стратегий)



- b. реализация стратегий
- c. стратегический контроль

№ 5. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Главная задача этих систем — повышение эффективности бизнес-процессов, сосредоточенных во «front-office», направленных на привлечение и удержание клиентов (в маркетинге, продажах, сервисе и обслуживании, независимо от канала, через который происходит контакт с клиентом). Стратегия этих систем предполагает создание и удержание уникальных конкурентных преимуществ за счет квалифицированного управления взаимоотношениями с клиентами.

- a. ERP (Enterprise Resource Planning)
- b. CRM (Customer Relationship Management)
- c. SCM (Supply Chain Management)
- d. CSRP (Customer Synchronized Resource Planning)

№ 6. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Информационные системы, предназначенные для автоматизации и управления всеми этапами снабжения предприятия и для контроля всего товародвижения на нем. Позволяют значительно лучше удовлетворить спрос на продукцию компании и значительно снизить затраты на логистику и закупки. Охватывает весь цикл закупки сырья, производства и распространения товара.

- a. ERP (Enterprise Resource Planning)
- b. CSRP (Customer Synchronized Resource Planning)
- c. SCM (Supply Chain Management)
- d. CRM (Customer Relationship Management)

№ 7. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

В соответствии с теорией инноваций Й.Шумпетера ключевым фактором изменений в экономике является

- a. эксплуатирование прибыльных бизнес-возможностей
- b. сверхприбыль от монопольного состояния
- c. предпринимательство
- d. инновационное решение

### **2.3.2. Конспекты лекций для оценки компетенции «ПК-1.1»**

№ 1. Теория инноваций.

Изучите литературу по теме занятия. Повторите лекционный материал. Составьте глоссарий по теме.

№ 2. Инновационный процесс.

**Письменно ответьте на вопросы по материалам лекции:**

1. Что такое инновационный процесс? Перечислите его основные стадии.
2. Чем отличаются поисковые фундаментальные исследования от теоретических?
3. Раскройте содержание стадии ОКР инновационного процесса.
4. Что такое быстрое прототипирование?
5. Охарактеризуйте этап диффузии инновации.
6. Что такое «рутинизация технологии»?

7. Опишите основные действия на стадии производства инновационного процесса.
8. Назовите основные источники финансирования этапов инновационного процесса.
9. Назовите отличительные особенности инновационного процесса от производственного.
10. Сколько поколений моделей инновационного процесса выделяют ученые?
11. Какие модели инновационных процессов относят к линейным?
12. Назовите основные отличия интерактивных моделей инновационного процесса от линейных? Какие недостатки имеют линейные формы организации инновационных процессов?
13. Выделите основные преимущества сетевой модели инновационного процесса.
14. Какие модели инновационного процесса основаны на закрытых инновациях?
15. Что такое «открытые инновации»? В каких компаниях применима модель открытых инноваций?

### **2.3.3. Конспекты лекций для оценки компетенции «ПК-1.2»**

#### *№ 3. Инновационный процесс.*

#### **Письменно ответьте на вопросы по материалам лекции:**

1. Что такое инновационный процесс? Перечислите его основные стадии.
2. Чем отличаются поисковые фундаментальные исследования от теоретических?
3. Раскройте содержание стадии ОКР инновационного процесса.
4. Что такое быстрое прототипирование?
5. Охарактеризуйте этап диффузии инновации.
6. Что такое «рутинизация технологии»?
7. Опишите основные действия на стадии производства инновационного процесса.
8. Назовите основные источники финансирования этапов инновационного процесса.
9. Назовите отличительные особенности инновационного процесса от производственного.
10. Сколько поколений моделей инновационного процесса выделяют ученые?
11. Какие модели инновационных процессов относят к линейным?
12. Назовите основные отличия интерактивных моделей инновационного процесса от линейных? Какие недостатки имеют линейные формы организации инновационных процессов?
13. Выделите основные преимущества сетевой модели инновационного процесса.
14. Какие модели инновационного процесса основаны на закрытых инновациях?
15. Что такое «открытые инновации»? В каких компаниях применима модель открытых инноваций?

### **2.3.4. Вопросы для коллоквиумов, собеседования для оценки компетенции «ПК-1.1»**

#### *№ 4. Инновационное предпринимательство в сфере услуг.*

#### **Подготовиться к устному ответу и дискуссии на семинаре по вопросам:**

1. Что такое предпринимательство и кто такой предприниматель?
2. Историческое изменение понятия «предприниматель».
3. Характерные черты предпринимателя.

4. Какова связь предпринимательства с инновацией?
5. Предпринимательство и инновации в сфере персональных услуг.

### **2.3.5. Вопросы для коллоквиумов, собеседования для оценки компетенции «ПК-1.2»**

*№ 5. Инновационное предпринимательство в сфере услуг.*

**Подготовиться к устному ответу и дискуссии на семинаре по вопросам:**

1. Что такое предпринимательство и кто такой предприниматель?
2. Историческое изменение понятия «предприниматель».
3. Характерные черты предпринимателя.
4. Какова связь предпринимательства с инновацией?
5. Предпринимательство и инновации в сфере персональных услуг.

### **2.3.6. Вопросы для коллоквиумов, собеседования для оценки компетенции «ПК-1.3»**

*№ 6. Инновационное предпринимательство в сфере услуг.*

**Подготовиться к устному ответу и дискуссии на семинаре по вопросам:**

1. Что такое предпринимательство и кто такой предприниматель?
2. Историческое изменение понятия «предприниматель».
3. Характерные черты предпринимателя.
4. Какова связь предпринимательства с инновацией?
5. Предпринимательство и инновации в сфере персональных услуг.

### **2.3.7. Проекты для оценки компетенции «ПК-1.1»**

*№ 7. Проект нововведения.*

#### **Проектная работа**

Выполняется в группах 2-3 человека. Выберите любой реально существующий объект управления сферы предоставления персональных услуг (салон красоты, спортивно-оздоровительный центр, гостиница и т.д.). Для выбранной организации анализируется проект какого-либо нововведения. Это может быть новый вид услуги, продукта, проекты по внедрению - нового оборудования (например, систем безопасности), информационной системы, переход на новую систему оплаты труда, совершенствованию организационной структуры, обучению и переподготовке персонала и т.д. Работа должна состоять из следующих разделов:

- краткая характеристика организации;
- описание изменений в окружающей среде;
- необходимость нововведения;
- оценка возможности решения проблемы;
- содержание нововведения;
- комплекс мер по реализации нововведения;
- анализ сильных и слабых сторон проекта, опасностей и благоприятных возможностей;
- оценка сопротивления нововведению со стороны персонала;
- разработка сетевого и календарного графиков реализации инновации;

Основные разделы проектной работы должны содержать следующую информацию:

1. Краткая характеристика организации, на примере которой анализируется необходимость осуществления изменений. Укажите:
  - организационно-правовую форму организации,

- виды предоставляемых услуг, их отличительные особенности;
- масштабы и продолжительность деятельности организации на рынке;
- ее основных конкурентов, уровень предлагаемого ими сервисного обслуживания;
- сильные и слабые стороны организации
- сделайте общий вывод о положении организации в современных условиях, какую стратегию развития фирма реализует.

2. Описание изменений в окружающей среде. Изменения в окружающей среде характеризуются беспрецедентной глубиной, сложностью и темпами социальных, технологических и иных изменений. Масштабы изменений в окружающей среде различны в зависимости от страны и региона, но некоторые из них глобальны и затрагивают все общество (технологии передачи информации и систем связи и др.). Проанализируйте, какие факторы макроокружения вызывают необходимость изменений в деятельности организации (заполните таблицу 1).

Таблица 1. Характеристика изменений в окружающей среде

Изменения факторов внешней среды	Характеристика
Технологические изменения	
Социальные	
Экономические	
Политические	
Экологические	

3. Необходимость нововведения. Проанализируйте проблемы, которые стоят перед организацией. Причем в качестве проблем следует рассматривать не только негативные моменты (претензии клиентов к качеству обслуживания, снижение посещаемости, высокая текучесть кадров и т.п.), но и открывающиеся возможности для будущего развития (выявление новых потребностей клиентов, принятие федеральных и региональных целевых программ, развитие информационных технологий, удачный опыт других компаний и др.). Проблема определяется с помощью основных характеристик:

1) сущность или содержание. Следует определить и описать: сущность как содержание проблемы (отток клиентов, низкая эффективность, растущие издержки производства, нехватка квалифицированного персонала и т.д.); что является стандартом для сравнения и на каком основании (почему мы говорим, что эффективность низкая, низкая по сравнению с каким стандартом); различные симптомы проблемы.

2) организационное и физическое местонахождение. Определить: организационные подразделения, где выявлена проблема, подразделения, которые затронула проблема, широта распространения проблемы в организации.

3) «владение» проблемой: люди (менеджеры, специалисты), которые затронуты проблемой и более всего заинтересованы в ее решении;

— абсолютная и относительная величина. Важность проблемы в абсолютных величинах (например, количество потерянных клиентов); влияние проблемы на подразделение, в котором она обнаружена и на людей, которые «владеют» ею; важность проблемы для организации в целом и эффект, которые она получит от ее решения.

— временная перспектива. Определить: время, с которого существует проблема, частота наблюдения проблемы, проблема стабилизируется, усиливается, ослабевает, ситуация, если ничего не предпринимать.

4) оценка возможности решения проблемы. Далее необходимо установить, имеются ли

у организации возможности решить проблему, т. е. обладает ли она материальными и финансовыми ресурсами, технической квалификацией, а также учесть временной фактор.

Необходимо ответить на следующие вопросы:

Каков опыт организации в решении других проблем и осуществлении организационных изменений различного характера и объема? Как культура организации воспринимает изменения? Каково возможное развитие ресурсов организации в будущем в связи с решаемой проблемой? Может ли организация мобилизовать другие ресурсы? Какие делались попытки решить данную проблему? Были ли они успешными и почему провалились? Как люди на разных уровнях, относящиеся к разным категориям, воспринимают проблему? Понимают ли они ее и хотят ли перемен? Находились ли они под действием данной проблемы так долго, что приспособились жить с ней?

4. Содержание нововведения и комплекс мер по его реализации.

После проведенного анализа необходимо сформулировать сущность нововведения для разрешения выявленной проблемы и меры, необходимые для обеспечения позитивных изменений на предприятии. Заполните таблицу 2.

Таблица 2. Комплекс мер по реализации нововведения

Сферы деятельности	Изменения	Ожидаемые результаты изменений
Направления деятельности предприятия: услуга/продукт (новые услуги, брендинг, ценообразование, и т.д.);		
Технологическая основа: используемая технология, оборудование, системы обслуживания и т.д.		
Финансовая сфера: привлечение инвестиций, получение кредитов, формирование фондов и т.д.		
Система управления организацией: организационная структура фирмы, стиль руководства, коммуникационные процессы и т.д.		
Кадровая политика: прием специалистов, ротация кадров, профессиональное обучение, система поощрения творчества и т.д.		

5. Анализ сильных и слабых сторон проекта, опасностей и благоприятных возможностей (в табличной форме, таблицы 3, 4, 5). (Можно представить в форме SWOT-анализа / матрицы БКГ - главное, чтобы вы разбирались, а ответ был развернутым)

Таблица 3 Анализ сильных и слабых сторон проекта.

Сильные	Слабые
1. ...	
2. ...	

Таблица 4 Анализ опасностей и благоприятных возможностей.

Опасности	Благоприятные возможности
1. ...	
2. ...	

Таблица 5 Факторы риска, их вероятностные характеристики, мероприятия, направленные на снижение рисков.

Факторы риска	Вероятность риска	Мероприятия по снижению риска
1. ...		
2. ...		

6. Оценка сопротивления нововведению со стороны персонала. Изучите приведенные в таблице 6 причины, вызывающие сопротивление нововведениям со стороны персонала, и опишите, какие трудности могут возникнуть при реализации предлагаемого нововведения. Что следует предпринять для снижения сопротивления персонала изменениям.

Таблица 6 Причины сопротивления изменениям

Причины	
Отсутствие убежденности в необходимости изменений	Обычно людям не нравится, когда с ними обращаются как с пассивными объектами. Они возмущаются переменами, насаждаемыми сверху, относительно которых не могут высказать своего мнения
Недовольство переменами, насаждаемыми сверху	Обычно людям не нравится, когда с ними обращаются как с пассивными объектами. Они возмущаются переменами, насаждаемыми сверху, относительно которых не могут высказать своего мнения
Недовольство неожиданностями	Люди не хотят, чтобы их держали в неведении относительно подготавливаемых действий, возмущаются решениями руководства относительно важных перемен, если они принимаются неожиданно
Страх перед неизвестностью	Обычно люди не любят жить в неопределенности и могут предпочесть несовершенное настоящее неизвестному и неопределенному будущему
Нежелание иметь дело с непопулярными проблемами	Руководители и другие лица часто стараются избежать неприятной реальности и непопулярных действий, даже если понимают, что не смогут делать этого всегда
Страх перед неспособностью выполнить что-либо и неудачей	Многих людей волнует, смогут ли они приспособиться к изменениям, сохранить и повысить эффективность своей работы в новой ситуации. Некоторые чувствуют себя неуверенно и сомневаются, смогут ли они сделать особые усилия и освоить новые навыки и умения
Нарушение установленного порядка, привычек и взаимоотношений	После организационных изменений установленный и хорошо отработанный порядок и навыки труда могут стать ненужными, а знакомые взаимоотношения – трансформироваться или полностью разрушиться. Это может привести к значительной фрустрации и разочарованию

Отсутствие уважения и доверия к лицу, содействующему осуществлению изменений	Люди относятся с подозрением к переменам, предлагаемым руководителем, которому они не доверяют и не уважают, или внешним лицом, компетенция и мотивы которого неизвестны или непонятны
--	--

7. Разработка сетевого и календарного графиков реализации инновации. Разбейте Ваш проект на отдельные работы, определите их продолжительность и исполнителей, постройте сетевой и календарный графики реализации проекта, определите критический путь.

### 2.3.8. Проекты для оценки компетенции «ПК-1.2»

№ 8. Проект нововведения.

#### Проектная работа

Выполняется в группах 2-3 человека. Выберите любой реально существующий объект управления сферы предоставления персональных услуг (салон красоты, спортивно-оздоровительный центр, гостиница и т.д.). Для выбранной организации анализируется проект какого-либо нововведения. Это может быть новый вид услуги, продукта, проекты по внедрению - нового оборудования (например, систем безопасности), информационной системы, переход на новую систему оплаты труда, совершенствованию организационной структуры, обучению и переподготовке персонала и т.д. Работа должна состоять из следующих разделов:

- краткая характеристика организации;
- описание изменений в окружающей среде;
- необходимость нововведения;
- оценка возможности решения проблемы;
- содержание нововведения;
- комплекс мер по реализации нововведения;
- анализ сильных и слабых сторон проекта, опасностей и благоприятных возможностей;
- оценка сопротивления нововведению со стороны персонала;
- разработка сетевого и календарного графиков реализации инновации;

Основные разделы проектной работы должны содержать следующую информацию:

1. Краткая характеристика организации, на примере которой анализируется необходимость осуществления изменений. Укажите:

- организационно-правовую форму организации,
- виды предоставляемых услуг, их отличительные особенности;
- масштабы и продолжительность деятельности организации на рынке;
- ее основных конкурентов, уровень предлагаемого ими сервисного обслуживания;
- сильные и слабые стороны организации
- сделайте общий вывод о положении организации в современных условиях, какую стратегию развития фирма реализует.

2. Описание изменений в окружающей среде. Изменения в окружающей среде характеризуются беспрецедентной глубиной, сложностью и темпами социальных, технологических и иных изменений. Масштабы изменений в окружающей среде различны в зависимости от страны и региона, но некоторые из них глобальны и затрагивают все общество (технологии передачи информации и систем связи и др.). Проанализируйте, какие факторы макроокружения вызывают необходимость изменений в деятельности организации (заполните таблицу 1).

Таблица 1. Характеристика изменений в окружающей среде

Изменения факторов внешней среды	Характеристика
Технологические изменения	
Социальные	
Экономические	
Политические	
Экологические	

3. Необходимость нововведения. Проанализируйте проблемы, которые стоят перед организацией. Причем в качестве проблем следует рассматривать не только негативные моменты (претензии клиентов к качеству обслуживания, снижение посещаемости, высокая текучесть кадров и т.п.), но и открывающиеся возможности для будущего развития (выявление новых потребностей клиентов, принятие федеральных и региональных целевых программ, развитие информационных технологий, удачный опыт других компаний и др.). Проблема определяется с помощью основных характеристик:

1) сущность или содержание. Следует определить и описать: сущность как содержание проблемы (отток клиентов, низкая эффективность, растущие издержки производства, нехватка квалифицированного персонала и т.д.); что является стандартом для сравнения и на каком основании (почему мы говорим, что эффективность низкая, низкая по сравнению с каким стандартом); различные симптомы проблемы.

2) организационное и физическое местонахождение. Определить: организационные подразделения, где выявлена проблема, подразделения, которые затронула проблема, широта распространения проблемы в организации.

3) «владение» проблемой: люди (менеджеры, специалисты), которые затронуты проблемой и более всего заинтересованы в ее решении;

— абсолютная и относительная величина. Важность проблемы в абсолютных величинах (например, количество потерянных клиентов); влияние проблемы на подразделение, в котором она обнаружена и на людей, которые «владеют» ею; важность проблемы для организации в целом и эффект, которые она получит от ее решения.

— временная перспектива. Определить: время, с которого существует проблема, частота наблюдения проблемы, проблема стабилизируется, усиливается, ослабевает, ситуация, если ничего не предпринимать.

4) оценка возможности решения проблемы. Далее необходимо установить, имеются ли у организации возможности решить проблему, т. е. обладает ли она материальными и финансовыми ресурсами, технической квалификацией, а также учесть временной фактор.

Необходимо ответить на следующие вопросы:

Каков опыт организации в решении других проблем и осуществлении организационных изменений различного характера и объема? Как культура организации воспринимает изменения? Каково возможное развитие ресурсов организации в будущем в связи с решаемой проблемой? Может ли организация мобилизовать другие ресурсы? Какие делались попытки решить данную проблему? Были ли они успешными и почему провалились? Как люди на разных уровнях, относящиеся к разным категориям, воспринимают проблему? Понимают ли они ее и хотят ли перемен? Находились ли они под действием данной проблемы так долго, что приспособились жить с ней?

4. Содержание нововведения и комплекс мер по его реализации.

После проведенного анализа необходимо сформулировать сущность нововведения для разрешения выявленной проблемы и меры, необходимые для обеспечения позитивных



изменений на предприятии. Заполните таблицу 2.

Таблица 2. Комплекс мер по реализации нововведения

Сферы деятельности	Изменения	Ожидаемые результаты изменений
Направления деятельности предприятия: услуга/продукт (новые услуги, брендинг, ценообразование, и т.д.);		
Технологическая основа: используемая технология, оборудование, системы обслуживания и т.д.		
Финансовая сфера: привлечение инвестиций, получение кредитов, формирование фондов и т.д.		
Система управления организацией: организационная структура фирмы, стиль руководства, коммуникационные процессы и т.д.		
Кадровая политика: прием специалистов, ротация кадров, профессиональное обучение, система поощрения творчества и т.д.		

5. Анализ сильных и слабых сторон проекта, опасностей и благоприятных возможностей (в табличной форме, таблицы 3, 4, 5). (Можно представить в форме SWOT-анализа / матрицы БКГ - главное, чтобы вы разбирались, а ответ был развернутым)

Таблица 3 Анализ сильных и слабых сторон проекта.

Сильные	Слабые
1. ...	
2. ...	

Таблица 4 Анализ опасностей и благоприятных возможностей.

Опасности	Благоприятные возможности
1. ...	
2. ...	

Таблица 5 Факторы риска, их вероятностные характеристики, мероприятия, направленные на снижение рисков.

Факторы риска	Вероятность риска	Мероприятия по снижению риска
1. ...		
2. ...		

6. Оценка сопротивления нововведению со стороны персонала. Изучите приведенные в таблице 6 причины, вызывающие сопротивление нововведениям со стороны персонала, и опишите, какие трудности могут возникнуть при реализации предлагаемого нововведения. Что следует предпринять для снижения сопротивления персонала изменениям.

Таблица 6 Причины сопротивления изменениям

Причины	
Отсутствие убежденности в необходимости изменений	Обычно людям не нравится, когда с ними обращаются как с пассивными объектами. Они возмущаются переменами, насаждаемыми сверху, относительно которых не могут высказать своего мнения
Недовольство переменами, насаждаемыми сверху	Обычно людям не нравится, когда с ними обращаются как с пассивными объектами. Они возмущаются переменами, насаждаемыми сверху, относительно которых не могут высказать своего мнения
Недовольство неожиданностями	Люди не хотят, чтобы их держали в неведении относительно подготавливаемых действий, возмущаются решениями руководства относительно важных перемен, если они принимаются неожиданно
Страх перед неизвестностью	Обычно люди не любят жить в неопределенности и могут предпочесть несовершенное настоящее неизвестному и неопределенному будущему
Нежелание иметь дело с непопулярными проблемами	Руководители и другие лица часто стараются избежать неприятной реальности и непопулярных действий, даже если понимают, что не смогут делать этого всегда
Страх перед неспособностью выполнить что-либо и неудачей	Многих людей волнует, смогут ли они приспособиться к изменениям, сохранить и повысить эффективность своей работы в новой ситуации. Некоторые чувствуют себя неуверенно и сомневаются, смогут ли они сделать особые усилия и освоить новые навыки и умения
Нарушение установленного порядка, привычек и взаимоотношений	После организационных изменений установленный и хорошо отработанный порядок и навыки труда могут стать ненужными, а знакомые взаимоотношения – трансформироваться или полностью разрушиться. Это может привести к значительной фрустрации и разочарованию
Отсутствие уважения и доверия к лицу, содействующему осуществлению изменений	Люди относятся с подозрением к переменам, предлагаемым руководителем, которому они не доверяют и не уважают, или внешним лицом, компетенция и мотивы которого неизвестны или непонятны

7. Разработка сетевого и календарного графиков реализации инновации. Разбейте Ваш проект на отдельные работы, определите их продолжительность и исполнителей, постройте сетевой и календарный графики реализации проекта, определите критический путь.

### **2.3.9. Проекты для оценки компетенции «ПК-1.3»**

*№ 9. Проект нововведения.*

#### **Проектная работа**

Выполняется в группах 2-3 человека. Выберите любой реально существующий объект управления сферы предоставления персональных услуг (салон красоты, спортивно-оздоровительный центр, гостиница и т.д.). Для выбранной организации анализируется проект какого-либо нововведения. Это может быть новый вид услуги, продукта, проекты по внедрению нового оборудования (например, систем безопасности), информационной системы, переход

на новую систему оплаты труда, совершенствованию организационной структуры, обучению и переподготовке персонала и т.д. Работа должна состоять из следующих разделов:

- краткая характеристика организации;
- описание изменений в окружающей среде;
- необходимость нововведения;
- оценка возможности решения проблемы;
- содержание нововведения;
- комплекс мер по реализации нововведения;
- анализ сильных и слабых сторон проекта, опасностей и благоприятных возможностей;
- оценка сопротивления нововведению со стороны персонала;
- разработка сетевого и календарного графиков реализации инновации;

Основные разделы проектной работы должны содержать следующую информацию:

1. Краткая характеристика организации, на примере которой анализируется необходимость осуществления изменений. Укажите:

- организационно-правовую форму организации,
- виды предоставляемых услуг, их отличительные особенности;
- масштабы и продолжительность деятельности организации на рынке;
- ее основных конкурентов, уровень предлагаемого ими сервисного обслуживания;
- сильные и слабые стороны организации
- сделайте общий вывод о положении организации в современных условиях, каковую стратегию развития фирма реализует.

2. Описание изменений в окружающей среде. Изменения в окружающей среде характеризуются беспрецедентной глубиной, сложностью и темпами социальных, технологических и иных изменений. Масштабы изменений в окружающей среде различны в зависимости от страны и региона, но некоторые из них глобальны и затрагивают все общество (технологии передачи информации и систем связи и др.). Проанализируйте, какие факторы макроразрушения вызывают необходимость изменений в деятельности организации (заполните таблицу 1).

Таблица 1. Характеристика изменений в окружающей среде

Изменения факторов внешней среды	Характеристика
Технологические изменения	
Социальные	
Экономические	
Политические	
Экологические	

3. Необходимость нововведения. Проанализируйте проблемы, которые стоят перед организацией. Причем в качестве проблем следует рассматривать не только негативные моменты (претензии клиентов к качеству обслуживания, снижение посещаемости, высокая текучесть кадров и т.п.), но и открывающиеся возможности для будущего развития (выявление новых потребностей клиентов, принятие федеральных и региональных целевых программ, развитие информационных технологий, удачный опыт других компаний и др.). Проблема определяется с помощью основных характеристик:

- 1) сущность или содержание. Следует определить и описать: сущность как содержание

проблемы (отток клиентов, низкая эффективность, растущие издержки производства, нехватка квалифицированного персонала и т.д.); что является стандартом для сравнения и на каком основании (почему мы говорим, что эффективность низкая, низкая по сравнению с каким стандартом); различные симптомы проблемы.

2) организационное и физическое местонахождение. Определить: организационные подразделения, где выявлена проблема, подразделения, которые затронула проблема, широта распространения проблемы в организации.

3) «владение» проблемой: люди (менеджеры, специалисты), которые затронуты проблемой и более всего заинтересованы в ее решении;

— абсолютная и относительная величина. Важность проблемы в абсолютных величинах (например, количество потерянных клиентов); влияние проблемы на подразделение, в котором она обнаружена и на людей, которые «владеют» ею; важность проблемы для организации в целом и эффект, которые она получит от ее решения.

— временная перспектива. Определить: время, с которого существует проблема, частота наблюдения проблемы, проблема стабилизируется, усиливается, ослабевает, ситуация, если ничего не предпринимать.

4) оценка возможности решения проблемы. Далее необходимо установить, имеются ли у организации возможности решить проблему, т. е. обладает ли она материальными и финансовыми ресурсами, технической квалификацией, а также учесть временной фактор.

Необходимо ответить на следующие вопросы:

Каков опыт организации в решении других проблем и осуществлении организационных изменений различного характера и объема? Как культура организации воспринимает изменения? Каково возможное развитие ресурсов организации в будущем в связи с решаемой проблемой? Может ли организация мобилизовать другие ресурсы? Какие делались попытки решить данную проблему? Были ли они успешными и почему провалились? Как люди на разных уровнях, относящиеся к разным категориям, воспринимают проблему? Понимают ли они ее и хотят ли перемен? Находились ли они под действием данной проблемы так долго, что приспособились жить с ней?

4. Содержание нововведения и комплекс мер по его реализации.

После проведенного анализа необходимо сформулировать сущность нововведения для разрешения выявленной проблемы и меры, необходимые для обеспечения позитивных изменений на предприятии. Заполните таблицу 2.

Таблица 2. Комплекс мер по реализации нововведения

Сферы деятельности	Изменения	Ожидаемые результаты изменений
Направления деятельности предприятия: услуга/продукт (новые услуги, брэнддинг, ценообразование, и т.д.);		
Технологическая основа: используемая технология, оборудование, системы обслуживания и т.д.		
Финансовая сфера: привлечение инвестиций, получение кредитов, формирование фондов и т.д.		

Сферы деятельности	Изменения	Ожидаемые результаты изменений
Система управления организацией: организационная структура фирмы, стиль руководства, коммуникационные процессы и т.д.		
Кадровая политика: прием специалистов, ротация кадров, профессиональное обучение, система поощрения творчества и т.д.		

5. Анализ сильных и слабых сторон проекта, опасностей и благоприятных возможностей (в табличной форме, таблицы 3, 4, 5). (Можно представить в форме SWOT-анализа / матрицы БКГ - главное, чтобы вы разбирались, а ответ был развернутым)

Таблица 3 Анализ сильных и слабых сторон проекта.

Сильные	Слабые
1. ...	
2. ...	

Таблица 4 Анализ опасностей и благоприятных возможностей.

Опасности	Благоприятные возможности
1. ...	
2. ...	

Таблица 5 Факторы риска, их вероятностные характеристики, мероприятия, направленные на снижение рисков.

Факторы риска	Вероятность риска	Мероприятия по снижению риска
1. ...		
2. ...		

6. Оценка сопротивления нововведению со стороны персонала. Изучите приведенные в таблице 6 причины, вызывающие сопротивление нововведениям со стороны персонала, и опишите, какие трудности могут возникнуть при реализации предлагаемого нововведения. Что следует предпринять для снижения сопротивления персонала изменениям.

Таблица 6 Причины сопротивления изменениям

Причины	
Отсутствие убежденности в необходимости изменений	Обычно людям не нравится, когда с ними обращаются как с пассивными объектами. Они возмущаются переменами, насаждаемыми сверху, относительно которых не могут высказать своего мнения
Недовольство переменами, насаждаемыми сверху	Обычно людям не нравится, когда с ними обращаются как с пассивными объектами. Они возмущаются переменами, насаждаемыми сверху, относительно которых не могут высказать своего мнения

Недовольство неожиданностями	Люди не хотят, чтобы их держали в неведении относительно подготавливаемых действий, возмущаются решениями руководства относительно важных перемен, если они принимаются неожиданно
Страх перед неизвестностью	Обычно люди не любят жить в неопределенности и могут предпочесть несовершенное настоящее неизвестному и неопределенному будущему
Нежелание иметь дело с непопулярными проблемами	Руководители и другие лица часто стараются избежать неприятной реальности и непопулярных действий, даже если понимают, что не смогут сделать этого всегда
Страх перед неспособностью выполнить что-либо и неудачей	Многих людей волнует, смогут ли они приспособиться к изменениям, сохранить и повысить эффективность своей работы в новой ситуации. Некоторые чувствуют себя неуверенно и сомневаются, смогут ли они сделать особые усилия и освоить новые навыки и умения
Нарушение установленного порядка, привычек и взаимоотношений	После организационных изменений установленный и хорошо отработанный порядок и навыки труда могут стать ненужными, а знакомые взаимоотношения – трансформироваться или полностью разрушиться. Это может привести к значительной фрустрации и разочарованию
Отсутствие уважения и доверия к лицу, содействующему осуществлению изменений	Люди относятся с подозрением к переменам, предлагаемым руководителем, которому они не доверяют и не уважают, или внешним лицом, компетенция и мотивы которого неизвестны или непонятны

7. Разработка сетевого и календарного графиков реализации инновации. Разбейте Ваш проект на отдельные работы, определите их продолжительность и исполнителей, постройте сетевой и календарный графики реализации проекта, определите критический путь.

### **2.3.10. Контрольные работы для оценки компетенции «ПК-1.2»**

*№ 10. Контрольные вопросы.*

Используя литературу по предмету, ответьте письменно на контрольные вопросы:

1. Каковы задачи информационного обеспечения?
2. Как можно определить документ унифицированной системы документации?
3. Что такое информационное обеспечение?
4. Что понимается под программным обеспечением?
5. Какие программные средства относятся к базовому программному обеспечению?
6. Какая основная функция выполняется базовым программным обеспечением?
7. Каковы назначение и функции основных групп прикладного программного обеспечения?
8. Какие ППП относятся к классу универсальных?
9. Что такое математическое обеспечение ИС?
10. Что относится к средствам математического обеспечения?
11. Какие основные группы экономико-математических методов вы знаете?

12. Что понимают под организационным обеспечением ИС?
13. Что представляет собой лингвистическое обеспечение ИС?
14. Что включается в состав правового обеспечения ИС?
15. Каковы состав и свойства обеспечивающей и функциональных частей ИС?
16. Как можно классифицировать информационные системы?
17. Какие информационные системы, поддерживающие деятельность фирмы, вы знаете?
18. Как вы представляете структуру информационной системы?

*№ 11. Контрольные вопросы.*

**Используя литературу по предмету, ответьте письменно на контрольные вопросы:**

1. Как можно определить понятие «корпоративная информационная система»?
2. Какие признаки положены в основу классификации корпоративных информационных систем?
3. Каковы основные направления развития корпоративных информационных систем?
4. Решение каких задач возлагается на корпоративные ERP-системы?
5. Каковы функции подсистем «front-office»?
6. Каковы функции подсистем «back-office»?
7. Как можно охарактеризовать основные направления маркетинговой деятельности? Каковы возможные решения для их автоматизации?
8. Как можно охарактеризовать концепцию развития корпоративных информационных систем CRM?
9. В чем состоит различие в системах класса ERP и CRM?
10. Каковы основные функции систем класса CRM?
11. В чем состоит отличие оперативных и аналитических систем класса CRM?
12. Каким образом осуществляется взаимодействие клиентов и сотрудников компании при решении задачи обслуживания клиентов?
13. Какие функции возлагаются на центры взаимодействия с клиентами?
14. В чем отличие в деятельности маркетинговых служб до и после внедрения систем CRM?
15. В чем преимущества внедрения CRM-систем?
16. Каков функционал систем управления персоналом?
17. Каковы возможности систем управления цепочками поставок?
18. Что такое системы управления бизнес-правилами?

### **2.3.11. Контрольные работы для оценки компетенции «ПК-1.3»**

*№ 12. Контрольные вопросы.*

Используя литературу по предмету, ответьте письменно на контрольные вопросы:

1. Каковы задачи информационного обеспечения?
2. Как можно определить документ унифицированной системы документации?
3. Что такое информационное обеспечение?
4. Что понимается под программным обеспечением?

5. Какие программные средства относятся к базовому программному обеспечению?
6. Какая основная функция выполняется базовым программным обеспечением?
7. Каковы назначение и функции основных групп прикладного программного обеспечения?
8. Какие ППП относятся к классу универсальных?
9. Что такое математическое обеспечение ИС?
10. Что относится к средствам математического обеспечения?
11. Какие основные группы экономико-математических методов вы знаете?
12. Что понимают под организационным обеспечением ИС?
13. Что представляет собой лингвистическое обеспечение ИС?
14. Что включается в состав правового обеспечения ИС?
15. Каковы состав и свойства обеспечивающей и функциональных частей ИС?
16. Как можно классифицировать информационные системы?
17. Какие информационные системы, поддерживающие деятельность фирмы, вы знаете?
18. Как вы представляете структуру информационной системы?

*№ 13. Контрольные вопросы.*

**Используя литературу по предмету, ответьте письменно на контрольные вопросы:**

1. Как можно определить понятие «корпоративная информационная система»?
2. Какие признаки положены в основу классификации корпоративных информационных систем?
3. Каковы основные направления развития корпоративных информационных систем?
4. Решение каких задач возлагается на корпоративные ERP-системы?
5. Каковы функции подсистем «front-office»?
6. Каковы функции подсистем «back-office»?
7. Как можно охарактеризовать основные направления маркетинговой деятельности? Каковы возможные решения для их автоматизации?
8. Как можно охарактеризовать концепцию развития корпоративных информационных систем CRM?
9. В чем состоит различие в системах класса ERP и CRM?
10. Каковы основные функции систем класса CRM?
11. В чем состоит отличие оперативных и аналитических систем класса CRM?
12. Каким образом осуществляется взаимодействие клиентов и сотрудников компании при решении задачи обслуживания клиентов?
13. Какие функции возлагаются на центры взаимодействия с клиентами?
14. В чем отличие в деятельности маркетинговых служб до и после внедрения систем CRM?
15. В чем преимущества внедрения CRM-систем?
16. Каков функционал систем управления персоналом?
17. Каковы возможности систем управления цепочками поставок?
18. Что такое системы управления бизнес-правилами?



### 3. Промежуточная аттестация

#### 3.1. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности

Зачет является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении дисциплины и имеет целью проверку и оценку знаний обучающегося по теории, и применению полученных знаний, умений и навыков при решении практических задач.

Зачет проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком. Зачет принимается преподавателем, ведущим лекционные занятия.

Зачет проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины. Обучающимся на зачете представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы билета. Результаты зачета оцениваются по четырехбалльной системе и заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдается не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на зачет в зачетно-экзаменационную ведомость делается отметка «не явка». Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по дисциплине, должны ликвидировать академическую задолженность в установленном локальными нормативными актами порядке.

#### 3.2. Вопросы к зачету

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Каковы основные признаки инновации?	ПК-1.2
2.	В чем заключается отличие понятий «новация», «инновация», «нововведение»?	ПК-1.1
3.	Охарактеризуйте комплексную классификационную систему инноваций.	ПК-1.1
4.	Проведите сравнение базисных (радикальных), улучшающих и псевдоинноваций.	ПК-1.2
5.	Раскройте значимость технологических и организационно управленческих инноваций, их взаимосвязь.	ПК-1.3
6.	Приведите сравнительную характеристику стратегических и реактивных инноваций. Определите роль этих инноваций в системе стратегического управления инновационной деятельностью предприятия.	ПК-1.2
7.	Приведите примеры основных видов инноваций.	ПК-1.3
8.	Назовите основные источники инноваций в организации.	ПК-1.2
9.	Охарактеризуйте основные фазы жизненного цикла инновации.	ПК-1.1
10.	Почему компаниям важно определять на каком этапе жизненного цикла находится их технология?	ПК-1.1, ПК-1.2

№	Вопрос	Код компетенции
11.	Чем отличаются жизненный цикл инновации, технологии, товара?	ПК-1.1
12.	Инновационный процесс и его основные стадии	ПК-1.2
13.	Типология моделей инновационного процесса.	ПК-1.1, ПК-1.2
14.	Открытые и закрытые инновации, основанные на них инновационные модели.	ПК-1.2, ПК-1.3
15.	Ресурсы инновационной деятельности.	ПК-1.1, ПК-1.2
16.	Какую роль играет инновационная стратегия в обеспечении социально-экономического развития организации?	ПК-1.2
17.	На какие уровни подразделяются инновационные стратегии?	ПК-1.2, ПК-1.3
18.	Какие существуют виды инновационных стратегий?	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
19.	По каким параметрам можно проводить оценку результативности разработки и реализации инновационной стратегии организации?	ПК-1.2, ПК-1.3
20.	На какие типы подразделяются инновационные предприятия в зависимости от особенностей организации стратегической деятельности?	ПК-1.2, ПК-1.3
21.	Какие информационные технологии управления продуктом в сфере персональных услуг вы знаете? Особенности этих ИТ.	ПК-1.3
22.	Какие информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентом в сфере персональных услуг вы знаете? Особенности этих ИТ.	ПК-1.3
23.	Какие информационные технологии управления персоналом в сфере персональных услуг вы знаете? Особенности этих ИТ.	ПК-1.3

### 3.3. Тематика курсовых работ

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

### 3.4. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

#### Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

#### Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ПК-1.2, ПК-1.3
2	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
3	ПК-1.1, ПК-1.2

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
4	ПК-1.2
5	ПК-1.3
6	ПК-1.3
7	ПК-1.3

### Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	с
2	с
3	с
4	1а, 2b, 3с
5	b
6	с
7	с

### Перечень тестовых вопросов

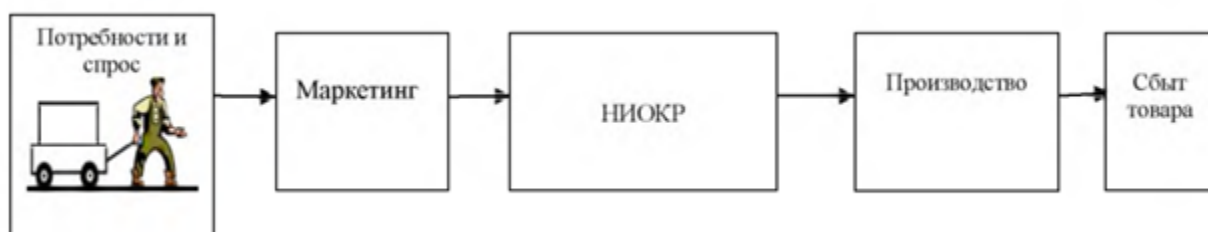
№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Комплекс технологий, автоматизирующих и облегчающих работу с персоналом на всех уровнях, от повседневного учета данных до принятия решений по развитию компании. В качественно выстроенной системе работа этих технологий подчинена общей логике управления персоналом в соответствии с принятой стратегией, выраженной в бизнес-процессах, автоматизированных посредством электронного документооборота. Эта система способна эффективно взаимодействовать с финансовыми, производственными и т.п. системами, использующими в своих процессах данные персонала.

- a. ERP (Enterprise Resource Planning)
- b. SCM (Supply Chain Management)
- c. HR (Human Resources)
- d. CRM (Customer Relationship Management)

№ 2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Определите, какая модель инновационного процесса представлена на рисунке



- a. Сопряженная (интерактивная)
- b. «Ворота»
- c. «Спрос тянет»
- d. «Технологического толчка»
- e. Открытых инноваций

f. Закрытых инноваций

g. Сетевая

h. Интегрированная

*№ 3. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Чем характеризуются реактивные инновации?

a. Решают задачи организации рациональных информационных потоков в сфере научно-технической и инновационной деятельности, повышения достоверности и оперативности получения информации

b. Направлены на улучшение условий труда, решение проблем здравоохранения, образования, культуры

c. Обеспечивают выживание фирмы и представляют собой реакцию на нововведения конкурентов.

d. Носят упреждающий характер и ориентированы на получение конкурентных преимуществ в долгосрочной перспективе.

*№ 4. Задание на последовательность. Расположите в правильном порядке.*

Расположите этапы процесс стратегического управления в верном порядке

a. стратегическое планирование (анализ ситуации, разработка стратегий)

b. реализация стратегий

c. стратегический контроль

*№ 5. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Главная задача этих систем — повышение эффективности бизнес-процессов, сосредоточенных во «front-office», направленных на привлечение и удержание клиентов (в маркетинге, продажах, сервисе и обслуживании, независимо от канала, через который происходит контакт с клиентом). Стратегия этих систем предполагает создание и удержание уникальных конкурентных преимуществ за счет квалифицированного управления взаимоотношениями с клиентами.

a. ERP (Enterprise Resource Planning)

b. CRM (Customer Relationship Management)

c. SCM (Supply Chain Management)

d. CSRP (Customer Synchronized Resource Planning)

*№ 6. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Информационные системы, предназначенные для автоматизации и управления всеми этапами снабжения предприятия и для контроля всего товародвижения на нем. Позволяют значительно лучше удовлетворить спрос на продукцию компании и значительно снизить затраты на логистику и закупки. Охватывает весь цикл закупки сырья, производства и распространения товара.

a. ERP (Enterprise Resource Planning)

b. CSRP (Customer Synchronized Resource Planning)

c. SCM (Supply Chain Management)

d. CRM (Customer Relationship Management)

*№ 7. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

В соответствии с теорией инноваций Й.Шумпетера ключевым фактором изменений в экономике является

- a. эксплуатирование прибыльных бизнес-возможностей
- b. сверхприбыль от монопольного состояния
- c. предпринимательство
- d. инновационное решение