Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 10.11.2026 00:00:59
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4

к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.02.15 Организация информационных потоков в сфере услуг
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент
(код, наименование направления подготовки)

Менеджмент непроизводственной сферы
(наименование образовательной программы)

очная форма обучения
(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Яруничев Андрей Игоревич, преподаватель кафедры менеджмента непроизводственной сферы

Заведующий кафедрой:

Тарасова Елена Владимировна, канд. экон. наук, доцент, заведующий кафедрой менеджмента непроизводственной сферы

Рабочая программа дисциплины Б1.О.02.15 Организация информационных потоков в сфере услуг одобрена на заседании кафедры менеджмента непроизводственной сферы Донецкого филиала РАНХиГС

протокол № 11 от «18» марта 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания
5. Формы аттестации и типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.О.02.15 Организация информационных потоков в сфере услуг обеспечивает формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС	**Код компетенции**	**Наименование компетенции**	**Код индикатора достижения компетенций**	**Наименование индикатора достижения компетенций**	**Образовательный результат**
07.007 Специалист по процессному управлению, утв. Приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 17.04.2018 №247н A/02.6 Разработка и усовершенствование регламента процесса подразделения организации	ПК-2	Способен разрабатывать и совершенствовать регламенты процессов подразделений	ПК-2.1	Систематизирует собранную информацию о процессе	ПК-2.1. З-2 **Знает** методы классификации информации о процессе и окружении ПК-2.1. У-1 **Умеет** агрегировать и обобщать собранную информацию ПК-2.1. У-2 **Умеет** выполнять классификацию процессов и объектов окружения процесса
			ОПК-2.2	Применяет современные цифровые технологии в процессе сбора, передачи, обработки и анализа данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач	ОПК-2.2. З-5 **Знает** современные цифровые технологии для организации информационных потоков в сфере услуг; принципы построения и оптимизации информационных потоков в сервисной организации ОПК-2.2. У-5 **Умеет** применять цифровые технологии для сбора, передачи, обработки и анализа информации о клиентах, заявках и качестве обслуживания; использовать цифровые инструменты для расчета ключевых показателей эффективности сервиса, выявления узких мест в информационных потоках и принятия обоснованных управленческих решений

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

2,00 з.е., 72 ак. час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 36 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 18 ак. час на лекции и 18 ак. час на практические занятия. 32 ак. час на самостоятельную работу обучающихся.

Б1.О.02.17 Организация информационных потоков в сфере услуг реализуется на 3-ем курсе в 5-м семестре после изучения дисциплин:

- Общий менеджмент;
- Методы сбора и анализа управленческой информации.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

3.1. Структура дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа			
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)					
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ								
Раздел 1. Теоретические основы и сбор данных в информационных потоках														
Тема 1.1	Информационные потоки в сфере услуг: понятие, структура и классификация		2	0	0	2	0	0	0	0		0	0	3	Доклад, Тестирование

Тема 1.2	Источники информации в процессах сферы услуг		2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	Доклад, Тестирование
Тема 1.3	Технологии сбора данных в сфере услуг		2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	Доклад, Тестирование
Раздел 2. Обработка, анализ и систематизация информации														
Тема 2.1	Цифровые инструменты передачи информации в управленческих задачах		2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	Тестирование, Контрольное задание
Тема 2.2	Методы обработки и структурирования собранной информации		2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	Тестирование, Контрольное задание
Тема 2.3	Анализ данных для решения управленческих задач в сфере услуг		2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	Тестирование, Контрольное задание
Раздел 3. Интеграция, контроль качества и управление потоками														
Тема 3.1	Методы и инструменты систематизаци		2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	Тестирование, Контрольное

	и информации													задание
Тема 3.2	Интеграция информационных потоков в единое цифровое пространство организации		2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	Тестирование, Контрольное задание
Тема 3.3	Контроль качества информационных потоков и управление на основе данных		2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	Тестирование, Контрольное задание
Промежуточная аттестация		4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	Зачет
Итого		72	18	0	0	18	0	0	0	4	0	0	32	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

Раздел 1. Теоретические основы и сбор данных в информационных потоках

Тема 1.1. Информационные потоки в сфере услуг: понятие, структура и классификация. ПК-2.1

Понятие информационного потока как направленного движения информации от источника к приёмнику в процессах оказания услуг. Анализируется структура информационного потока: источник, содержание, направление, интенсивность, периодичность и форма представления. Изучается классификация информационных потоков по видам (входящие, исходящие, внутренние, внешние), по способу передачи (вертикальные, горизонтальные), по содержанию (управленческие, операционные, аналитические). Осваиваются методы описания информационных потоков с помощью карт потоков и схем документооборота. Формируется навык идентификации и классификации информационных потоков в конкретной организации сферы услуг.

Тема 1.2. Источники информации в процессах сферы услуг. ПК-2.1, ОПК-2.2

Рассматривается типология источников информации в процессах оказания услуг: внутренние (CRM, коллтрекинг, системы учёта) и внешние (социальные медиа, отзывы клиентов, регуляторы, партнёры). Анализируются критерии качества источников информации: достоверность, полнота, актуальность, оперативность и релевантность решаемой задаче. Изучаются цифровые инструменты подключения к внешним источникам через API и системы интеграции данных. Осваивается методика отбора наиболее подходящих источников для решения конкретной управленческой задачи в сфере услуг. Формируется навык оценки источника информации по заданным критериям и принятия решения о его использовании.

Тема 1.3. Технологии сбора данных в сфере услуг. ОПК-2.2

Рассматриваются современные цифровые технологии сбора данных в процессах оказания услуг: веб-скрейпинг, парсинг, системы социального прослушивания, мобильные приложения для сбора обратной связи. Анализируются автоматизированные системы сбора данных из CRM, систем учёта времени, коллтрекинга и чат-ботов. Изучаются технологии сбора данных с помощью API рекламных систем и внешних платформ. Осваиваются принципы настройки автоматического сбора данных по

заданным параметрам (период, ключевые показатели, источники). Формируется навык выбора и настройки инструмента сбора данных в зависимости от типа источника и управленческой задачи.

Раздел 2. Обработка, анализ и систематизация информации

Тема 2.1. Цифровые инструменты передачи информации в управленческих задачах. ОПК-2.2

Рассматриваются каналы и цифровые инструменты передачи информации в организации сферы услуг: корпоративные мессенджеры, системы электронного документооборота, облачные хранилища, внутрикорпоративные порталы. Анализируются требования к защищённости каналов передачи в зависимости от типа информации (управленческая, операционная, конфиденциальная). Изучаются протоколы и форматы передачи данных (API, EDI, XML, JSON) для автоматизированного обмена между системами. Осваиваются методы контроля доставки и фиксации факта передачи информации в управленческих задачах. Формируется навык выбора оптимального цифрового инструмента передачи информации в зависимости от срочности, объёма и адресата.

Тема 2.2. Методы обработки и структурирования собранной информации. ПК-2.1, ОПК-2.2

Классификация инцидентов информационной безопасности, требующих информирования руководителя (компрометация данных, утечка, несанкционированный доступ) и деловых партнеров (нарушение обязательств, инциденты на стыке систем). Анализируется алгоритм сбора доказательной базы для формирования объективного доклада руководителю: хронология событий, затронутые активы, оценка ущерба и юридические последствия. Изучается структура информирования руководителя по итогам инцидента: факты, причины, масштаб, принятые меры, рекомендации по предотвращению повторения. Осваиваются принципы подготовки уведомления деловых партнеров об инциденте: баланс между прозрачностью и сохранением конфиденциальности, формулировки, не создающие дополнительных репутационных и правовых рисков. Формируется навык одновременной подготовки двух документов: внутреннего доклада руководителю и внешнего уведомления партнерам с учетом различий в объеме, детализации и юридической значимости информации.

Тема 2.3. Анализ данных для решения управленческих задач в сфере услуг. ОПК-2.2

Рассматриваются методы анализа данных в управленческих задачах: дескриптивный анализ (что произошло?), диагностический анализ (почему произошло?), прогнозный анализ (что будет?). Анализируются цифровые инструменты анализа: системы бизнес-аналитики (Power BI, Tableau, Google Looker Studio), инструменты статистического анализа, платформы машинного обучения для прогнозирования. Изучаются ключевые показатели эффективности процессов в сфере услуг, рассчитываемые на основе собранных данных. Осваиваются методы визуализации результатов анализа для представления руководству. Формируется навык выбора метода анализа и цифрового инструмента в зависимости от типа управленческой задачи.

Раздел 3. Интеграция, контроль качества и управление потоками

Тема 3.1. Методы и инструменты систематизации информации. ПК-2.1

Рассматривается понятие систематизации как процесса упорядочивания информации о процессе по заданным критериям: хронологическому, тематическому, структурному, функциональному. Анализируются методы систематизации: классификация, группировка, каталогизация, индексирование, построение таксономий и рубрикаторов. Изучаются цифровые инструменты систематизации: базы данных (SQL, NoSQL), системы управления документами (СЭД), корпоративные порталы знаний, wiki-системы. Осваиваются принципы построения систем хранения и навигации по информации для быстрого доступа к данным о процессе. Формируется навык систематизации собранной информации о процессе с использованием современных цифровых инструментов.

Тема 3.2. Интеграция информационных потоков в единое цифровое пространство организации. ПК-2.1, ОПК-2.2

Концепция единого цифрового пространства как основы для эффективного управления информационными потоками в организации сферы услуг. Анализируются технологии интеграции разнородных информационных систем: ESB-шины, API-шлюзы, интеграционные платформы (Zapier, Make), корпоративные хранилища данных. Изучаются методы устранения разрывов и дублирования информации при передаче между системами и подразделениями. Осваиваются принципы построения

карт информационных потоков в масштабе всей организации с выделением точек контроля. Формируется навык проектирования интегрированной схемы информационных потоков, обеспечивающей доставку данных от источника до потребителя без потерь и задержек.

Тема 3.3. Контроль качества информационных потоков и управление на основе данных. ПК-2.1, ОПК-2.2

Рассматриваются показатели качества информационных потоков: полнота, своевременность, достоверность, непротиворечивость, доступность для принятия решений. Анализируются методы контроля качества: регулярный аудит информационных потоков, мониторинг инцидентов с данными, автоматические проверки на этапах сбора и передачи. Изучаются технологии управления на основе данных: построение дашбордов ключевых показателей процессов, регламенты принятия решений на основе аналитики, циклы непрерывного улучшения (PDCA). Осваиваются методы выявления и устранения узких мест в информационных потоках, замедляющих принятие управленческих решений. Формируется навык организации контроля качества информационных потоков и использования данных для управления процессами в сфере услуг.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.02.15 Организация информационных потоков в сфере услуг входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляют фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые

можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из

правильных ответов из нескольких вариантов предложенных		2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа

		5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2.Продумать логику и полноту ответа. 3.Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4.В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3.Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	**Традиционная система**	**Бинарная система**	**ECTS**	
			Для традиционной системы	**Для бинарной системы**
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.02.15 Организация информационных потоков в сфере услуг используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

доклад, опрос, тестирование, контрольное задание.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

Раздел 1. Теоретические основы и сбор данных в информационных потоках

Тема 1.1. Информационные потоки в сфере услуг: понятие, структура и классификация. ПК-2.1

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что такое информационный поток в контексте управления процессами сферы услуг?

а) совокупность технических средств для передачи данных;

б) направленное движение информации от источника к приёмнику в процессах оказания услуг;

в) объём хранимой в базе данных информации;

г) скорость передачи данных в компьютерной сети.

Какой из перечисленных параметров НЕ относится к характеристикам информационного потока?

а) интенсивность;

б) периодичность;

в) цветовая гамма носителя;

г) направление передачи.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие виды информационных потоков выделяются по направлению передачи информации?

а) входящие потоки;

б) горизонтальные потоки;

в) шифрованные потоки;

г) исходящие потоки.

Какие характеристики используются для описания информационного потока в организации сферы услуг?

а) источник информации;

б) содержание и форма представления;

в) температура носителя информации;

г) периодичность и интенсивность.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Построить верную последовательность из предложенных элементов.

Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите правильную последовательность этапов движения информационного потока в процессе оказания услуги:

а) обработка информации получателем;

б) формирование информации источником;

в) передача по каналу связи;

г) получение информации адресатом.

Установите правильную последовательность действий при описании информационных потоков организации:

а) идентификация приёмников информации;

б) построение карты информационных потоков;

в) идентификация источников информации;

г) определение характеристик потока (интенсивность, периодичность).

Тема 1.2. Источники информации в процессах сферы услуг. ПК-2.1, ОПК-2.2

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что из перечисленного относится к внутренним источникам

информации в организации сферы услуг?

а) открытые базы данных Росстата;

б) CRM-система компании с историей обращений клиентов;

в) социальные медиа конкурентов;

г) аналитические отчеты маркетинговых агентств.

Какой критерий означает, что информация из источника соответствует реальному положению дел и может быть проверена?

а) актуальность;

б) релевантность;

в) достоверность;

г) оперативность.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие критерии используются для оценки качества источника информации в процессах сферы услуг?

а) достоверность информации;

б) цвет логотипа компании-источника;

в) полнота охвата необходимых данных;

г) актуальность информации.

Какие из перечисленных источников относятся к внешним источникам информации для организации сферы услуг?

а) система коллтрекинга компании;

б) отзывы клиентов на сайтах-отзовиках;

в) данные партнёров, полученные через API;

г) внутренняя отчетность отдела продаж.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Построить верную последовательность из предложенных элементов.

Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите правильную последовательность действий при оценке источника информации для решения управленческой задачи:

а) оценка источника по критериям (достоверность, полнота,

актуальность);

б) принятие решения об использовании источника;

в) формирование перечня критериев оценки;

г) идентификация потенциальных источников информации.

Установите правильную последовательность подключения внешнего источника информации через API

а) настройка параметров запроса (период, фильтры, формат);

б) получение и обработка ответа от источника;

в) регистрация и получение API-ключа доступа;

г) отправка запроса к API источника.

Тема 1.3. Технологии сбора данных в сфере услуг. ОПК-2.2

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какая технология предназначена для автоматического сбора данных с веб-страниц?

а) веб-скрейпинг;

б) электронный документооборот;

в) корпоративный мессенджер;

г) система управления базами данных.

Что из перечисленного относится к системам социального прослушивания (social listening)?

а) CRM-система;

б) YouScan;

в) графический редактор;

г) текстовый процессор.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие технологии используются для автоматизированного сбора данных о клиентах в сфере услуг?

а) системы коллтрекинга;

б) чат-боты для сбора обратной связи;

в) ручной ввод данных из бумажных анкет;

г) API интеграция с внешними платформами.

Какие параметры необходимо настроить при организации автоматического сбора данных из внешнего источника?

а) период сбора данных;

б) цветовую схему интерфейса источника;

в) ключевые слова и фильтры;

г) формат выгрузки данных.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Построить верную последовательность из предложенных элементов.

Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите правильную последовательность этапов настройки сбора данных с помощью веб-скрейпинга:

а) извлечение данных с целевых страниц;

б) определение целевых страниц для сбора;

в) очистка и структурирование собранных данных;

г) настройка параметров обхода сайта.

Установите правильную последовательность действий при настройке сбора обратной связи через чат-бот:

а) интеграция чат-бота с CRM-системой;

б) сбор и выгрузка полученных данных;

в) настройка сценария опроса (вопросы, варианты ответов);

г) запуск чат-бота на сайте или в мессенджере.

Тест 4. Установите соответствие между термином, приводимым в столбце слева, и определением из правого столбца: к каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

№	Термин		Определение
1	Веб-скрейпинг	А	Система для мониторинга и анализа упоминаний

№	Термин		Определение
			бренда в социальных медиа
2	Парсинг	Б	Процесс автоматического сбора данных с веб-страниц
3	Social listening	В	Программный интерфейс для автоматического обмена данными между системами
4	Коллтрекинг	Г	Процесс извлечения и структурирования данных из различных источников
5	Чат-бот	Д	Технология записи и анализа звонков с определением их источника
6	API	Е	Автоматическая программа для общения с пользователями и сбора данных
7	ETL	Ж	Очистка и фильтрация данных перед анализом
8	Очистка данных	З	Процесс извлечения, преобразования и загрузки данных в хранилище
9	Структурирование	И	Приведение неструктурированных данных к табличному формату
10	Период сбора	К	Временной интервал, за который производится сбор данных

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – термины; список 2 – определения.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

4. Записать попарно цифры и буквы вариантов ответа в таблицу.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Контрольные задания:

Задание 1.

Компания из сферы услуг (сеть фитнес-клубов) настроила сбор отзывов

клиентов с сайтов-отзовиков с помощью парсинга. Стоимость настройки парсера составила 25 000 рублей, ежемесячная поддержка — 5 000 рублей. За первый месяц система собрала 8 000 отзывов. Ручной сбор такого же объёма отзывов потребовал бы 160 часов работы аналитика со ставкой 600 рублей в час. Рассчитайте экономию в рублях и процентах от использования парсинга за первый месяц (с учётом затрат на настройку и поддержку). За сколько месяцев окупятся затраты на настройку парсера за счёт ежемесячной экономии (без учёта затрат на поддержку в расчёте окупаемости)?

Раздел 2. Обработка, анализ и систематизация информации

Тема 2.1. Цифровые инструменты передачи информации в управленческих задачах. ОПК-2.2

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какой цифровой инструмент предназначен для юридически значимого обмена документами между подразделениями организации?

а) корпоративный мессенджер;

б) система электронного документооборота (СЭД);

в) облачное хранилище;

г) видеоконференцсвязь.

Какой формат передачи данных чаще всего используется для автоматизированного обмена информацией между различными информационными системами?

а) DOCX;

б) MP3;

в) JSON;

г) AVI.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие требования предъявляются к каналам передачи информации, содержащей конфиденциальные данные о клиентах сферы услуг?

а) шифрование передаваемых данных;

б) возможность фиксации факта доставки;

в) свободный доступ для всех сотрудников без авторизации;

г) разграничение прав доступа к передаваемой информации.

Какие цифровые инструменты относятся к средствам корпоративной коммуникации для передачи оперативной информации?

а) корпоративный мессенджер;

б) система электронного документооборота;

в) облачный офис;

г) факсимильная связь.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Построить верную последовательность из предложенных элементов.

Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите правильную последовательность этапов передачи управленческой информации через СЭД:

а) регистрация документа в системе с присвоением номера;

б) формирование и подписание документа отправителем;

в) получение уведомления о доставке адресату;

г) направление документа адресату по внутреннему маршруту.

Установите правильную последовательность выбора цифрового инструмента передачи информации для управленческой задачи:

а) оценка доступных каналов передачи по критериям (скорость, защищённость, юридическая значимость);

б) определение характеристик передаваемой информации (объём, срочность, гриф доступа);

в) выбор и настройка инструмента передачи;

г) идентификация адресата и его возможностей приёма информации.

Тест 4. Установите соответствие между термином и его определением.

№	Термин		Определение
1	СЭД	А	Программный интерфейс для обмена данными между системами в реальном времени
2	Корпоративный мессенджер	Б	Формат обмена структурированными данными на основе текста

№	Термин		Определение
3	API	В	Система для автоматизации процессов создания, передачи и хранения документов
4	JSON	Г	Файл или набор данных, передаваемый в электронном виде
5	Электронный документ	Д	Система для обмена текстовыми сообщениями и файлами внутри организации
6	Шифрование	Е	Подтверждение факта получения информации адресатом
7	Уведомление о доставке	Ж	Преобразование информации в форму, недоступную для прочтения без специального ключа
8	Разграничение доступа	З	Способность системы работать с растущим объёмом данных и пользователей
9	Масштабируемость	И	Установка прав пользователей на создание, просмотр, изменение и передачу информации
10	Электронная подпись	К	Аналог собственноручной подписи, подтверждающий авторство и целостность документа

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – показатели; список 2 – характеристики.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

4. Записать попарно цифры и буквы вариантов ответа в таблицу.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Контрольные задания:

Задание 1.

Компания из сферы услуг передаёт руководителям филиалов ежедневные отчёты по трём каналам: электронная почта (время доставки 10 минут, вероятность потери 5%), корпоративный мессенджер (время доставки 2 минуты, вероятность потери 15%), система электронного документооборота СЭД (время доставки 30 минут, вероятность потери 0%).

Отчёт должен быть доставлен не позднее чем через 25 минут. Руководство требует нулевой вероятности потери информации. Рассчитайте, какие каналы соответствуют требованиям по времени доставки, а затем выберите канал, соответствующий требованию по вероятности потери. Если ни один канал не соответствует, предложите комбинированное решение.

Задание 2.

Компания по доставке готовых обедов внедряет автоматическую передачу заказов из сайта в CRM-систему и на кухню. Рассматриваются два варианта интеграции: через API (стоимость разработки 80 000 рублей, время передачи 2 секунды, вероятность ошибки 0,5%) и через ручной экспорт-импорт файлов (затраты на оператора 15 000 рублей в месяц, время передачи 4 часа, вероятность ошибки 10%). Компания обрабатывает 500 заказов в день. Стоимость ошибки при передаче одного заказа (дубль, потеря, задержка) оценивается в 300 рублей. Рассчитайте ежемесячные потери от ошибок для каждого варианта (при 30 рабочих днях в месяц) и совокупные ежемесячные затраты (включая стоимость разработки, распределённую на 12 месяцев). Какой вариант выгоднее?

Тема 2.2. Методы обработки и структурирования собранной информации. ПК-2.1, ОПК-2.2

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что относится к этапу первичной обработки данных?

а) визуализация данных в виде графиков;

б) очистка от дублей и фильтрация шума;

в) построение прогнозной модели;

г) написание отчёта руководству.

Какой процесс означает приведение неструктурированных данных к табличному формату?

а) визуализация;

б) структурирование;

в) шифрование;

г) сжатие.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие операции относятся к очистке данных?

а) удаление дублирующихся записей;

б) создание цветной диаграммы;

в) фильтрация выбросов и аномалий;

г) заполнение пропусков средними значениями.

Какие цифровые инструменты используются для обработки и структурирования данных?

а) табличные процессоры;

б) скриптовые языки;

в) графические редакторы;

г) ETL-системы.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Построить верную последовательность из предложенных элементов.

Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите правильную последовательность этапов обработки данных:

а) структурирование информации;

б) сбор сырых данных из источников;

в) очистка от дублей, шума и аномалий;

г) загрузка обработанных данных в хранилище для анализа.

Установите правильную последовательность действий при структурировании неструктурированного текста:

а) извлечение сущностей (даты, названия, суммы, имена);

б) загрузка структурированных данных в базу или таблицу;

в) категоризация и тегирование текстов по темам;

г) определение перечня полей для извлечения из текста.

Тест 4. Установите соответствие между термином и определением.

№	Показатель		Характеристика
1	Очистка данных	А	Процесс приведения данных к единому формату для хранения и анализа

№	Показатель		Характеристика
2	Структурирование	Б	Удаление дублей, фильтрация шума, обработка пропусков и выбросов
3	ETL	В	Представление данных в виде графиков, диаграмм и дашбордов
4	Дубликаты	Г	Процесс извлечения, преобразования и загрузки данных в хранилище
5	Выбросы	Д	Группировка данных по заданным признакам
6	Категоризация	Е	Присвоение объектам меток (тегов) для облегчения поиска
7	Тегирование	Ж	Идентичные или почти идентичные записи в наборе данных
8	Нормализация	З	Аномальные значения, значительно отклоняющиеся от общего тренда
9	Визуализация	И	Приведение данных к единому диапазону или формату
10	Хранилище данных	К	Централизованное место для хранения обработанных данных из различных источников

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – показатели; список 2 – характеристики.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

4. Записать попарно цифры и буквы вариантов ответа в таблицу.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Контрольные задания:

Задание 1.

Компания из сферы услуг (салон красоты) собрала данные о клиентах из трёх источников: CRM (1 200 записей), коллтрекинг (800 записей) и чат-бот (500 записей). После проверки обнаружено: 10% записей дублируются в двух

источниках, 5% записей содержат пропуски в обязательных полях, 3% записей содержат аномальные значения (например, возраст 200 лет). Рассчитайте:

Сколько уникальных записей о клиентах останется после удаления дублей?

Сколько записей потребует ручной обработки для заполнения пропусков и исправления аномалий?

Задание 2.

Маркетолог сети пиццерий собрал отзывы клиентов с сайтов-отзовиков в неструктурированном виде (10 000 текстов). Задача: структурировать эти данные для анализа, выделив поля: дата отзыва, оценка (1–5), тема (качество еды, скорость доставки, вежливость курьера), упоминание конкурентов. Затраты на ручное структурирование: 3 минуты на один отзыв (ставка аналитика — 500 рублей в час). Затраты на автоматическое структурирование через нейросеть: обучение модели — 30 000 рублей, время обработки — 10 000 отзывов за 10 минут (затраты на электроэнергию и амортизацию — 200 рублей). Рассчитайте затраты на ручное и автоматическое структурирование. Через сколько месяцев окупится обучение нейросети при ежемесячном поступлении 10 000 новых отзывов?

Тема 2.3. Анализ данных для решения управленческих задач в сфере услуг. ОПК-2.2

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какой тип анализа отвечает на вопрос «Что произошло?» и описывает прошлые события?

а) прогнозный анализ;

б) дескриптивный анализ;

в) диагностический анализ;

г) предписывающий анализ.

Какой инструмент относится к системам бизнес-аналитики (BI) для визуализации данных?

а) Microsoft Excel;

б) Adobe Photoshop;
в) Google Looker Studio;
г) 1С: Бухгалтерия.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие виды анализа данных используются для решения управленческих задач в сфере услуг?

а) дескриптивный анализ (что произошло?);
б) диагностический анализ (почему произошло?);
в) грамматический анализ (правильность написания);
г) прогнозный анализ (что произойдет?).

Какие ключевые показатели эффективности (KPI) процессов в сфере услуг рассчитываются на основе собранных данных?

а) среднее время обслуживания клиента;
б) цвет логотипа компании;
в) доля повторных обращений;
г) уровень удовлетворенности клиентов (CSAT).

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Построить верную последовательность из предложенных элементов.

Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите правильную последовательность этапов анализа данных для управленческого решения:

а) интерпретация результатов и подготовка рекомендаций;
б) проведение анализа (расчет показателей, визуализация);
в) определение цели анализа и вопросов для исследования;
г) сбор и подготовка данных (очистка, структурирование).

Установите правильную последовательность действий при построении дашборда в системе бизнес-аналитики:

а) подключение источников данных к дашборду;
б) выбор типа визуализации для каждого показателя (графики, таблицы, карты);
в) определение перечня показателей для отображения;
г) настройка фильтров и периодов обновления данных.

Тест 4. Установите соответствие между термином и определением.

№	Термин		Определение
1	Дескриптивный анализ	А	Визуальное представление ключевых показателей в реальном времени
2	Диагностический анализ	Б	Анализ, отвечающий на вопрос «Что произойдет в будущем?»
3	Прогнозный анализ	В	Анализ, отвечающий на вопрос «Что произошло?»
4	Дашборд	Г	Анализ, отвечающий на вопрос «Почему это произошло?»
5	KPI	Д	Доля клиентов, которые прекратили пользоваться услугами за период
6	CSAT	Е	Показатель лояльности клиентов, оцениваемый по шкале 0–10
7	NPS	Ж	Измеримый показатель эффективности, отражающий достижение бизнес-цели
8	Churn rate	З	Уровень удовлетворенности клиентов услугой (Customer Satisfaction Score)
9	Метрика	И	Количественный показатель для измерения характеристик процесса
10	Инсайт	К	Неочевидное, но ценное знание, полученное из анализа данных

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – показатели; список 2 – характеристики.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

4. Записать попарно цифры и буквы вариантов ответа в таблицу.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Контрольные задания:

Задание 1.

Компания из сферы услуг (служба доставки еды) проанализировала данные о заказах за месяц и получила следующие показатели: среднее время доставки — 45 минут, доля заказов с задержкой более 60 минут — 15%, уровень повторных заказов от новых клиентов — 25%, средний чек — 800 рублей. Маркетолог предполагает, что долгую доставку чаще всего получают новые клиенты (впервые заказавшие). Для проверки гипотезы выделены две группы: новые клиенты (40% от всех заказов) и постоянные клиенты (60% от всех заказов). Среди заказов с задержкой более 60 минут 70% приходится на новых клиентов. Рассчитайте долю заказов с задержкой среди новых клиентов и среди постоянных клиентов. Подтверждается ли гипотеза маркетолога?

Задание 2.

Сеть фитнес-клубов хочет спрогнозировать отток клиентов (churn rate) на следующий квартал. За последний год ежеквартальный отток составил: 8%, 7%, 9%, 8,5%. Руководство поставило цель снизить отток до 6% через три квартала, внедряя программу лояльности. Рассчитайте средний отток за последний год (базовый уровень). Если отток будет снижаться равномерно на одно и то же значение каждый квартал, на сколько процентов он должен снижаться ежеквартально, чтобы достичь цели через три квартала? Какой прогнозируемый отток будет в первом квартале после внедрения программы?

Раздел 3. Интеграция, контроль качества и управление потоками

Тема 3.1. Методы и инструменты систематизации информации. ПК-2.1

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что понимается под систематизацией информации в контексте управления процессами сферы услуг?

а) удаление устаревшей информации из баз данных;

б) процесс упорядочивания информации по заданным критериям для удобства хранения и поиска;

в) шифрование информации для защиты от несанкционированного доступа;

г) визуализация информации в виде графиков и диаграмм.

Какой метод систематизации предполагает распределение информации по группам на основе общих признаков?

а) индексирование;

б) классификация;

в) шифрование;

г) визуализация.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие критерии могут использоваться для систематизации информации о процессе в сфере услуг?

а) хронологический;

б) цвет носителя информации;

в) тематический;

г) структурный.

Какие цифровые инструменты используются для систематизации информации в организации?

а) системы управления базами данных (SQL, NoSQL);

б) графические редакторы (Adobe Photoshop);

в) системы управления документами (СЭД);

г) корпоративные порталы знаний (wiki-системы).

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Построить верную последовательность из предложенных элементов.

Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите правильную последовательность этапов систематизации информации о процессе:

а) группировка информации по выбранным критериям;

б) определение целей систематизации и критериев упорядочивания;

в) размещение сгруппированной информации в системе хранения;

г) обеспечение навигации и поиска (индексирование, тегирование).

Установите правильную последовательность действий при построении рубрикатора для систематизации информации в сфере услуг:

а) определение перечня разделов и подразделов рубрикатора;

б) тестирование рубрикатора на выборке информации;

в) сбор и анализ информации о предметной области (виды услуг, клиенты, процессы);

г) утверждение рубрикатора и внедрение в систему хранения.

Тест 4. Установите соответствие между термином и его определением.

№	Термин		Определение
1	Систематизация	А	Распределение информации по группам на основе общих признаков
2	Классификация	Б	Присвоение документам уникальных идентификаторов для быстрого поиска
3	Группировка	В	Процесс упорядочивания информации по заданным критериям
4	Каталогизация	Г	Иерархическая система названий разделов и подразделов для классификации информации
5	Индексирование	Д	Объединение информации в блоки по одному или нескольким признакам
6	Тегирование	Е	Систематизация с помощью присвоения документам кратких меток (тегов)
7	Рубрикатор	Ж	Система управления документами и электронными архивами
8	Таксономия	З	Внесение информации в каталог с присвоением постоянного места хранения
9	СЭД	И	Научно обоснованная система классификации объектов
10	Карта знаний	К	Визуальное представление связей между понятиями и документами в организации

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – показатели; список 2 – характеристики.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2,

сформировать пары элементов.

4. Записать попарно цифры и буквы вариантов ответа в таблицу.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Контрольные задания:

Задание 1.

Компания из сферы услуг (служба такси) систематизирует информацию о поездках за месяц. Всего 15 000 поездок. Информация включает: дата и время, тариф, дистанция, стоимость, район подачи, район назначения, оценка клиента, водитель. Задача: систематизировать информацию по двум критериям для последующего анализа: по хронологии (для выявления часов пик) и по районам (для оптимизации распределения машин). Рассчитайте, сколько групп информации получится при систематизации по хронологическому критерию с разбивкой по часам суток (0-24) и по критерию районов (в городе 50 районов). Если применить комбинированную систематизацию (сначала по часу, затем по району), сколько итоговых групп информации потребуется создать?

Задание 2.

Сеть стоматологических клиник внедряет wiki-систему для систематизации внутренней информации о процессах лечения, протоколах, инструкциях и типовых ответах клиентам. Сотрудники создали 800 страниц информации. Для удобного поиска необходимо каждую страницу снабдить тегами (ключевыми словами). В среднем одна страница получает 5 тегов. Затраты на ручное тегирование: 2 минуты на одну страницу (ставка аналитика — 600 рублей в час). Автоматическое тегирование через нейросеть стоит 15 000 рублей за обучение модели и 500 рублей за обработку всех 800 страниц. Рассчитайте затраты на ручное и автоматическое тегирование. Сколько времени (в часах) сэкономит автоматическое тегирование? Через сколько месяцев окупится обучение нейросети при ежемесячном добавлении 200 новых страниц (затраты на автоматическое тегирование новых страниц — 200 рублей в месяц)?

Тема 3.2. Интеграция информационных потоков в единое цифровое пространство организации. ПК-2.1, ОПК-2.2

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что понимается под единым цифровым пространством организации?

а) наличие у всех сотрудников компьютеров одной марки;

б) интегрированная совокупность информационных систем, данных и каналов связи, обеспечивающая беспрепятственное движение информации;

в) один сервер, на котором хранится вся информация организации;

г) запрет на использование любых внешних источников информации.

Какая технология используется для интеграции разнородных информационных систем через центральную шину обмена данными?

а) веб-скрейпинг;

б) ESB;

в) OCR;

г) VPN.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие проблемы решает интеграция информационных потоков в единое цифровое пространство?

а) устранение дублирования информации при вводе в разные системы;

б) увеличение количества бумажных документов;

в) обеспечение доступа к актуальным данным из любой точки;

г) снижение скорости передачи информации между подразделениями.

Какие инструменты используются для интеграции информационных потоков?

а) API-шлюзы;

б) интеграционные платформы (Zapier, Make);

в) факсимильные аппараты;

г) корпоративные хранилища данных (Data Warehouse).

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите правильную последовательность этапов построения единого цифрового пространства:

а) интеграция систем через API и ESB;

б) аудит существующих информационных систем и потоков данных;

в) построение карты информационных потоков организации;

г) внедрение корпоративного хранилища данных.

Установите правильную последовательность действий при выявлении разрывов информационных потоков:

а) локализация места разрыва (между какими системами или подразделениями теряется информация);

б) мониторинг движения информации по карте потоков;

в) внесение изменений в интеграционные связи;

г) фиксация факта разрыва (отсутствие информации у адресата в установленный срок).

Тест 4. Установите соответствие между термином и его определением.

№	Термин		Определение
1	Единое цифровое пространство	А	Технология интеграции систем через центральную шину обмена данными
2	Интеграция	Б	Визуальное описание движения информации между системами и подразделениями
3	ESB	В	Процесс объединения разрозненных систем и данных в единое целое
4	API-шлюз	Г	Интегрированная совокупность систем, данных и каналов связи
5	Карта потоков	Д	Ситуация, когда информация не поступает адресату в установленный срок
6	Хранилище данных	Е	Точка входа для управления API-запросами между системами
7	Разрыв потока	Ж	Централизованное место для хранения данных из различных источников
8	Дублирование	З	Наличие одинаковой информации в нескольких системах без синхронизации
9	Синхронизация	И	Процесс приведения данных в соответствие между разными системами

№	Термин		Определение
10	Точка контроля	К	Этап процесса, на котором осуществляется проверка прохождения информации

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – показатели; список 2 – характеристики.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

4. Записать попарно цифры и буквы вариантов ответа в таблицу.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Контрольное задание:

Задание 1.

Компания из сферы услуг (сеть фитнес-клубов) имеет три разрозненные информационные системы: CRM (клиенты и абонементы), систему учёта посещений (турникеты) и систему рассылок (email-маркетинг). В CRM зарегистрировано 8 000 активных клиентов. Система учёта посещений показывает, что за месяц было 12 000 визитов. Система рассылок отправила письма 5 000 клиентам. После интеграции выяснилось, что:

15% клиентов из CRM отсутствуют в системе учёта посещений (ошибка переноса)

20% визитов не привязаны к конкретным клиентам в CRM

10% клиентов из CRM не получают письма из-за отсутствия email-адреса

Рассчитайте:

Сколько клиентов корректно отображаются во всех трёх системах?

Сколько клиентов имеют email-адрес для рассылок?

Сколько визитов удалось привязать к конкретным клиентам после интеграции?

Задание 2.

Компания по доставке суши планирует интеграцию сайта, CRM-системы и телефонии в единое цифровое пространство. Рассматриваются два варианта интеграции:

Вариант А (готовая интеграционная платформа):

Ежемесячная подписка — 25 000 рублей

Время на настройку — 20 часов (ставка IT-специалиста — 2 000 рублей в час)

Потери от задержек при передаче данных (простой интеграции) — 5 000 рублей в месяц

Вариант Б (разработка собственного API-шлюза):

Стоимость разработки — 300 000 рублей

Ежемесячное обслуживание — 10 000 рублей

Время на внедрение — 2 месяца (в течение которых потери от отсутствия интеграции составляют 30 000 рублей в месяц)

Потери от задержек после внедрения — 1 000 рублей в месяц

Рассчитайте совокупные затраты за первый год (12 месяцев) для каждого варианта. Какой вариант выгоднее?

Тема 3.3. Контроль качества информационных потоков и управление на основе данных. ПК-2.1, ОПК-2.2

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какой показатель качества информационного потока означает, что информация поступает адресату в момент, когда она ещё актуальна для принятия решения?

а) полнота;

б) своевременность;

в) достоверность;

г) непротиворечивость.

Что из перечисленного относится к методам контроля качества информационных потоков?

а) регулярный аудит информационных потоков;

б) сокращение штата сотрудников;

в) увеличение рекламного бюджета;

г) смена логотипа компании.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие показатели используются для оценки качества информационных

потоков?

а) полнота информации;

б) цвет носителя информации;

в) своевременность доставки;

г) достоверность.

Какие действия входят в цикл непрерывного улучшения (PDCA) применительно к управлению информационными потоками?

а) Plan — планирование целевых показателей качества потоков;

б) Do — выполнение процессов сбора и передачи информации;

в) Sing — исполнение корпоративного гимна;

г) Act — внедрение улучшений в процессы.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите правильную последовательность этапов контроля качества информационного потока:

а) сравнение фактических показателей с целевыми (нормативами);

б) выявление отклонений и узких мест;

в) определение целевых показателей качества потока;

г) мониторинг фактических показателей (полнота, своевременность, достоверность).

Установите правильную последовательность цикла непрерывного улучшения (PDCA) для информационного потока:

а) Act — внедрение улучшений и стандартизация;

б) Plan — планирование изменений и целевых показателей;

в) Do — выполнение процессов по плану;

г) Check — проверка результатов и выявление отклонений.

Контрольные задания:

Задание 1.

Компания из сферы услуг (служба доставки еды) контролирует качество информационного потока заказов от клиента до кухни. Установлены следующие целевые показатели:

Полнота: 100% заказов должны содержать полный набор полей (адрес, состав заказа, время доставки, контактный телефон)

Своевременность: 98% заказов должны доставляться на кухню не позднее чем через 2 минуты после оформления

Достоверность: 99% заказов не должны содержать ошибок в адресе или составе заказа

За месяц поступило 10 000 заказов. Результаты контроля:

300 заказов поступили с неполным набором полей (отсутствовал телефон или адрес)

500 заказов доставлены на кухню с опозданием (более 2 минут)

150 заказов содержали ошибки (неверный адрес или неправильный состав)

Рассчитайте фактические показатели качества (в процентах) и определите, по каким критериям целевые показатели не достигнуты. На сколько процентов каждый показатель отличается от целевого?

Задание 2.

Сеть стоматологических клиник внедряет управление на основе данных для оптимизации записи пациентов. Данные за месяц показали:

Общее количество обращений (звонки + заявки с сайта) — 4 000

Количество записанных пациентов — 2 400

Количество принятых пациентов (тех, кто реально пришёл) — 1 920

Средний чек — 5 000 рублей

Рассчитайте:

Конверсию из обращения в запись (в %)

Конверсию из записи в приём (в %)

Общую конверсию (обращение – приём)

Выручку за месяц

Если целевая общая конверсия установлена на уровне 55%, на сколько процентов необходимо её повысить?

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,2	20
Итого:	х	0,3	30

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ х Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ – 1.

Тема 1-4.

Тематика докладов:

1. Методика построения карты информационных потоков для предприятия сферы услуг.
2. Вертикальные и горизонтальные информационные потоки в организации: особенности, различия, примеры из сферы услуг.
3. Анализ информационных потоков как инструмент выявления потерь времени и ресурсов в процессах обслуживания клиентов.
4. Сравнительный анализ внутренних и внешних источников информации для управленческих задач в сфере услуг.
5. Методика оценки качества источника информации: критерии, чек-лист, практические примеры для разных сегментов сферы услуг (медицина, образование, доставка).
6. Использование API для подключения внешних источников данных в сфере услуг.
7. Системы социального прослушивания (social listening) как инструмент сбора данных о клиентах и конкурентах в сфере услуг.
8. Автоматизация сбора обратной связи клиентов с помощью чат-ботов и мобильных приложений.
9. Сравнительный анализ систем электронного документооборота для сферы услуг.
10. Обеспечение информационной безопасности при передаче управленческой информации в сфере услуг.

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляется план, подбираются основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения.

Подготовка доклада требует от обучающегося большой

самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых дает сам преподаватель; анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

КТ – 2.

Тема 5-9.

Опрос:

Вопросы для опроса:

№ п.п.	Содержание вопроса
1.	Опишите последовательность этапов очистки данных. Какие операции входят в этот процесс?
2.	Что такое ETL-процесс и как он применяется при обработке данных в организации сферы услуг? Из каких этапов состоит ETL?
3.	Объясните разницу между дескриптивным, диагностическим и прогнозным анализом данных. Приведите по одному примеру использования каждого типа анализа в сфере услуг.
4.	Назовите не менее трёх ключевых показателей эффективности (KPI) для процесса обслуживания клиентов в сфере услуг. Как они рассчитываются и какую управленческую информацию несут?
5.	Что такое дашборд и для каких целей он используется в управлении процессами сферы услуг?
6.	Опишите методы систематизации информации: классификацию, группировку, каталогизацию, индексирование, тегирование. В чём разница между этими методами?
7.	Что такое рубрикатор и таксономия?
8.	Что такое единое цифровое пространство организации? Какие проблемы решает интеграция информационных потоков?
9.	Опишите возможные разрывы информационных потоков в организации сферы услуг. Как их выявить и устранить?
10.	Назовите и охарактеризуйте четыре основных показателя качества информационных потоков. Какой из них является наиболее критичным для сферы услуг и почему?

Критерии оценивания опроса:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
65-84	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

55-64	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0-54	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация (зачет) проводится в устной форме. Обучающийся получает перечень вопросов и приступает к подготовке к устному ответу.

Раздел 1. Теоретические основы и сбор данных в информационных потоках

Тема 1.1. Информационные потоки в сфере услуг: понятие, структура и классификация. ПК-2.1

1. Что такое информационный поток в контексте управления процессами сферы услуг?
2. Назовите основные характеристики информационного потока (источник, направление, интенсивность, периодичность, форма).
3. Какие виды информационных потоков выделяются по направлению передачи?
4. Чем отличаются вертикальные информационные потоки от горизонтальных?
5. Какие информационные потоки называются входящими, а какие исходящими?
6. Что такое карта информационных потоков и для каких целей она используется?
7. Какие этапы включает движение информационного потока от источника до приёмника?
8. В чём разница между управленческими и операционными информационными потоками?
9. Как определить интенсивность информационного потока?

10. Что такое периодичность информационного потока и какие виды периодичности существуют?

Тема 1.2. Источники информации в процессах сферы услуг. ПК-2.1, ОПК-2.2

1. Чем отличаются внутренние источники информации от внешних? Приведите примеры.
2. Назовите не менее четырёх критериев оценки качества источника информации.
3. Что означает достоверность информации и как её проверить?
4. Чем актуальность информации отличается от оперативности её получения?
5. Что такое релевантность информации и почему она важна для управленческих задач?
6. Как подключить внешний источник информации через API?
7. Какие риски возникают при использовании недостоверных источников?
8. Что такое открытые источники информации и какие ограничения существуют при их использовании?
9. Как оценить полноту информации из источника?
10. Какую информацию можно получить из CRM-системы как внутреннего источника?

Тема 1.3. Технологии сбора данных в сфере услуг. ОПК-2.2

1. Что такое веб-скрейпинг и для каких целей он используется в сфере услуг?
2. В чём разница между веб-скрейпингом и парсингом?
3. Что такое системы социального прослушивания (social listening)? Приведите примеры.
4. Как работает коллтрекинг и какие данные он собирает?
5. Для каких целей используются чат-боты при сборе данных о клиентах?
6. Что такое API и как он используется для автоматического сбора данных?
7. Какие параметры необходимо настроить при организации сбора данных из внешнего источника?
8. Что такое период сбора данных и как его определить?

9. Какие технологии используются для сбора обратной связи от клиентов?

10. Как настроить автоматический сбор данных из CRM-системы?

Раздел 2. Обработка, анализ и систематизация информации

Тема 2.1. Цифровые инструменты передачи информации в управленческих задачах. ОПК-2.2

1. Какие цифровые инструменты используются для передачи управленческой информации?
2. Что такое система электронного документооборота (СЭД) и для каких целей она применяется?
3. Какие преимущества даёт использование корпоративных мессенджеров для передачи информации?
4. Чем отличается электронная почта от СЭД с точки зрения юридической значимости?
5. Что такое API и как он используется для передачи данных между системами?
6. Какие требования предъявляются к каналам передачи конфиденциальной информации?
7. Что такое шифрование данных и зачем оно нужно при передаче информации?
8. Как обеспечивается разграничение доступа к передаваемой информации?
9. Что такое электронная подпись и какую роль она играет в передаче управленческих документов?
10. Какие форматы данных (JSON, XML) используются для автоматизированной передачи информации?

Тема 2.2. Методы обработки и структурирования собранной информации. ПК-2.1, ОПК-2.2

1. Какие операции входят в процесс первичной обработки данных?
2. Что такое очистка данных? Назовите основные действия по очистке.
3. Что такое дубликаты данных и как с ними бороться?
4. Что такое выбросы и как их выявлять в данных о клиентах?
5. Как обрабатываются пропуски в данных? Назовите не менее двух способов.
6. Что такое структурирование информации и зачем оно нужно?

7. Какие цифровые инструменты используются для обработки данных?

8. Что такое ETL-процесс? Из каких этапов он состоит?

9. В чём разница между нормализацией и стандартизацией данных?

10. Как подготовить неструктурированные текстовые данные для анализа?

Тема 2.3. Анализ данных для решения управленческих задач в сфере услуг. ОПК-2.2

1. Какие виды анализа данных используются для решения управленческих задач?

2. Что такое дескриптивный анализ? Какой вопрос он помогает ответить?

3. Что такое диагностический анализ? Приведите пример из сферы услуг.

4. Что такое прогнозный анализ и для каких задач он применяется?

5. Какие инструменты относятся к системам бизнес-аналитики (BI)?

6. Что такое дашборд и для каких целей он используется?

7. Назовите три ключевых показателя эффективности для сферы услуг.

8. Что такое CSAT и как рассчитывается этот показатель?

9. Что такое NPS и чем он отличается от CSAT?

10. Что такое churn rate и почему этот показатель важен для сферы услуг?

Раздел 3. Интеграция, контроль качества и управление потоками

Тема 3.1. Методы и инструменты систематизации информации. ПК-2.1

1. Что такое систематизация информации и для каких целей она применяется?

2. Какие критерии используются для систематизации информации (хронологический, тематический, структурный)?

3. Чем отличается классификация от группировки?

4. Что такое каталогизация информации?

5. Что такое индексирование и зачем оно нужно?

6. Что такое тегирование? Чем теги отличаются от индексов?

7. Что такое рубрикатор и как он строится?

8. Какие цифровые инструменты используются для систематизации информации?

9. Что такое wiki-система и как она помогает систематизировать информацию?

10. Что такое карта знаний и как она связана с систематизацией информации?

Тема 3.2. Интеграция информационных потоков в единое цифровое пространство организации. ПК-2.1, ОПК-2.2

1. Что такое единое цифровое пространство организации?
2. Какие проблемы решает интеграция информационных потоков?
3. Что такое API-шлюз и для каких целей он используется?
4. Что такое ESB (Enterprise Service Bus)?
5. Какие инструменты используются для интеграции информационных потоков (Zapier, Make)?
6. Что такое карта информационных потоков и как она помогает при интеграции?
7. Что такое разрыв информационного потока и как его выявить?
8. Какие последствия возникают при дублировании информации в разных системах?
9. Что такое хранилище данных и как оно связано с интеграцией?
10. Какие этапы включает построение единого цифрового пространства?

Тема 3.3. Контроль качества информационных потоков и управление на основе данных. ПК-2.1, ОПК-2.2

1. Назовите четыре основных показателя качества информационных потоков.
2. Что означает полнота информации и как её измерить?
3. Что означает своевременность доставки информации?
4. Что означает достоверность информации и как её проверить?
5. Что означает непротиворечивость информации?
6. Какие методы используются для контроля качества информационных потоков?
7. Что такое аудит информационного потока?
8. Что такое узкое место в информационном потоке и как его выявить?

9. Что такое цикл непрерывного улучшения (PDCA)? Из каких этапов он состоит?

10. Что означает управление на основе данных (data-driven management)?

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	40
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	30-39
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	20-29
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	0-19

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность – до 15 минут. Вторая часть – выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность – 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено

выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность – 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Граничин, О. Н. Информационные технологии в управлении : учебное пособие / О. Н. Граничин, В. И. Кияев. — 2-е изд. — Москва : ИНТУИТ, 2016. — 400 с. — ISBN 978-5-94774-986-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/100598 (дата обращения: 20.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Головицына, М. В. Информационные технологии в экономике : учебное пособие / М. В. Головицына. — 2-е изд. — Москва : ИНТУИТ, 2016. — 589 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/100597 (дата обращения: 20.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

8.2. Дополнительная литература

1. Кияев, В. И. Информационные технологии в управлении

предприятием : учебное пособие / В. И. Кияев, О. Н. Граничин. — 2-е изд. — Москва : ИНТУИТ, 2016. — 505 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/100599 (дата обращения: 20.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Федеральный закон "Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации" от 07.05.2013 N 78-ФЗ (последняя редакция). – доступ из системы КонсультантПлюс.

Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 N 149-ФЗ (последняя редакция). – доступ из системы КонсультантПлюс.

8.4. Интернет-ресурсы

Электронно-библиотечная система «ЛАНЬ» https://e.lanbook.com
Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» https://znanium.ru
Справочно-правовая система «ГАРАНТ» http://www.garant.ru
КонсультантПлюс: справочная правовая система

http://www.consultant.ru/ - бесплатный доступ к основным актам

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:

рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.

Перечень программного обеспечения:

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

- МТС-link

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

База данных Ассоциации менеджеров России www.amr.ru

Портал профессионального сообщества менеджеров www.e-xecutive.ru