

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Цветков Николай Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 23.04.2025 16:09:20  
Уникальный программный ключ:  
858e6298f3889af733af85d4170378d0a7d270e9



**Автономная некоммерческая организация высшего  
образования «Московская международная высшая школа  
бизнеса «МИРБИС» (Институт)  
(Институт МИРБИС)**

ОДОБРЕНО  
Решением Ученого совета  
от \_\_. \_\_.20\_\_ г. протокол № \_\_

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор  
\_\_\_\_\_ Цветков Н.А.  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
СОВРЕМЕННАЯ БИЗНЕС-СРЕДА: ТРЕНДЫ, РИСКИ И  
ВОЗМОЖНОСТИ**

---

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ**

*«Мастер делового администрирования (МВА)», специализация  
«Менеджмент предпринимательских и корпоративных проектов»*

---

очно-заочная форма обучения

Москва 20\_\_

## Оглавление

1. Цель изучения учебной дисциплины .....	3
2. Планируемые результаты освоения учебной дисциплины .....	3
3. Используемые методы обучения .....	4
4. Формы контроля по дисциплине .....	4
5. Перечень самостоятельных работ и «Портфолио», формируемый в процессе изучения дисциплины .....	4
6. Содержание учебной дисциплины .....	4
6.1 Распределение учебного времени, выделенного на контактную работу обучающихся с преподавателем, на самостоятельную работу обучающихся .....	4
6.2. Содержание тем учебной дисциплины .....	5
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины .....	5
7.1. Перечень учебных изданий, информационно-справочных систем, Интернет-ресурсов .....	5
7.2. Учебно-методическое обеспечение учебной дисциплины .....	7
7.3. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины .....	7
7.4. Методические рекомендации преподавателям .....	8
7.5. Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины/модуля и самостоятельной работы .....	9
8. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине .....	20
8.1. Текущий контроль .....	20
8.2. Промежуточная аттестация .....	22
9. Критерии оценки качества знаний для контроля успеваемости обучающихся .....	24

## 1. Цель изучения учебной дисциплины

Цель дисциплины – ознакомление слушателей программы с современными бизнес-моделями, способами управления ими для достижения лучших показателей эффективности деятельности организаций различных форм и видов деятельности. Особое место в процессе освоения курса занимает исследование трендов в бизнес-среде, а также разработка навыков принятия управленческих решений в условиях риска и неопределенности внешней среды.

### Задачи:

- изучить тренды и направления развития бизнеса в различных отраслях и сферах деятельности;
- приобрести навыки принятия решений в условиях риска, оценки степени риска для бизнеса;
- изучить методы принятия управленческих решений с учетом оценки возможностей и перспектив развития деловой среды и активности.

## 2. Планируемые результаты освоения учебной дисциплины

Формируемые компетенции	Перечень планируемых результатов освоения дисциплины
<p><b>ПК-1</b> – способен разрабатывать методы и модели создания системы управления процессами планирования производственных ресурсов, а также моделировать технологии обеспечения качества, применять методы принятия решений в условиях неопределенности и риска и использовать современные принципы и системы менеджмента качества</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• понятие бизнес-модели;</li> <li>• процессы управления бизнесом;</li> <li>• инструменты и методы принятия управленческих решений;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• составить план управления бизнес-моделью;</li> <li>• делегировать полномочия;</li> <li>• документировать этапы развития бизнес-модели</li> </ul> <p><b>Иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• организации командной работы;</li> <li>• принятия решений в условиях риска;</li> <li>• оценки возможностей бизнес-проекта.</li> </ul>
<p><b>ПК-6</b> – способен анализировать внутренние (внешние) факторы и условия, влияющие на деятельность организации, оценивать бизнес-возможность реализации решения с точки зрения выбранных целевых показателей, проводить оценку эффективности бизнес-анализа на основе выбранных</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• факторы, определяющие развитие бизнес-модели;</li> <li>• методы оценки качества управленческих решений</li> <li>• гибкие технологии управления;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• преобразовать и адаптировать бизнес к различным условиям среды функционирования;</li> <li>• применять в практике управления командой.</li> </ul> <p><b>Иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• оценки риска при реализации бизнес-модели в стратегической перспективе;</li> </ul>

критериев	<ul style="list-style-type: none"> <li>• исследования среды и выявления трендов на перспективу;</li> <li>• минимизации рисков за счет использования инструментария менеджмента</li> </ul>
-----------	---

### 3. Используемые методы обучения

Дисциплина предусматривает использование различных методов обучения. Наиболее важные теоретические вопросы будут рассмотрены в ходе лекций. Практические навыки будут разрабатываться при помощи следующих интерактивных методов обучения: решение кейсов, выполнение контрольного задания, тесты, эссе, коллоквиумы, командная и проектная работа, разработка презентаций проектов.

### 4. Формы контроля по дисциплине

Текущий контроль – выполнение контрольного задания.

Промежуточная аттестация – зачет.

### 5. Перечень самостоятельных работ и «Портфолио», формируемый в процессе изучения дисциплины

В процессе изучения дисциплины не предусмотрена подготовка документов для личного «портфолио».

### 6. Содержание учебной дисциплины

#### 6.1 Распределение учебного времени, выделенного на контактную работу обучающихся с преподавателем, на самостоятельную работу обучающихся

	Наименование разделов и тем	Трудоемкость (часы)			Самостоятельная работа	Форма промежуточного контроля
		Всего часов	Контактные часы			
			аудиторные	с использованием дистанционных образовательных технологий		
1.	Бизнес-модели. Понятие и особенности	2	1	-	1	Выполнение контрольного задания
2.	Инструменты управления бизнес-моделями.	2	1	-	1	-
3.	Исследование бизнес-моделей и	3	1	-	2	Выполнение контрольного

	выявление трендов					о задания
	Промежуточная аттестация	1	1	-		Зачет
	Итого	8	4	-	4	-

## 6.2. Содержание тем учебной дисциплины

### Тема 1. Бизнес-модели. Понятие и особенности.

Понятие бизнес-модели. Моделирование в менеджменте и бизнесе как инструмент повышения эффективности. Управленческие и функциональные области применения моделей в менеджменте, место бизнес - моделирования в науке управления. Потребительские приоритеты. Структура бизнес-модели и ее типы. Алгоритм поиска и выбора модели. Типы классификаций бизнес-моделей: «Архетипы бизнес-моделей МПТ», подходы Г. Чесбро, А. Остервальдера и И. Пинье, А. Сооляттэ и др. Карта сети создания ценности В. Элли. Схема бизнес-модели П. Сталера. Интегрированная бизнес-модель Д. Хэмбрика и Дж. Фредериксона.

### Тема 2. Инструменты управления бизнес-моделями.

Бизнес-модель организации как основа анализа современной организации. Идентификация элементов бизнес-модели: сегменты потребителей, предложение (продукт или услуга), каналы распределения, отношения с клиентами, потоки доходов, ключевые ресурсы, основная деятельность, ключевые партнеры, структура расходов. Показатели эффективности и их значение для управления эффективностью. Оценка методических подходов к разработке ключевых показателей деятельности.

### Тема 3. Исследование бизнес-моделей и выявление трендов.

Элементы бизнеса, отражаемые в бизнес-модели. Направления практического применения бизнес-моделей. Эффективность стратегического менеджмента и лидеры стратегических изменений. Измерители и показатели производственных и предпринимательских рисков. Управление предпринимательскими рисками. Передовой опыт исследования бизнес-моделей и выявления трендов.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

### 7.1. Перечень учебных изданий, информационно-справочных систем, Интернет-ресурсов

№	Нормативно-правовые акты
<b>Основная литература</b>	
1.	Оверби, Х. Цифровая экономика : как информационно-коммуникационные технологии влияют на рынки, бизнес и инновации : учебник / Х. Оверби, Я. А. Одестад ; под науч. ред. М. И. Левина ; пер. с англ. И. М. Агеевой ; пер. на англ. Н. В. Шиловой ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дело, 2022. – 288 с. : ил. – (Академическая книга). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=698627">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=698627</a> (дата обращения: 23.09.2023). – Библиогр.: с. 239-244. – ISBN 978-5-85006-391-7. – Текст : электронный
2.	Курс МВА по стратегическому менеджменту=Portable MBA in Strategy : [16+] / науч. ред. В. Осипов ; ред. А. Ильин, М. Савина ; под ред. Л. Фазой [и др.]. – 4-е изд. – Москва : Альпина Паблишер, 2016. – 587 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=229855">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=229855</a> (дата обращения: 23.09.2023). – ISBN 978-5-9614-0573-6. – Текст : электронный.
3.	Дубровин, И. А. Бизнес-планирование на предприятии : учебник / И. А. Дубровин. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 432 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=573394">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=573394</a> (дата обращения: 23.09.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03291-2. – Текст : электронный
4.	Проактивный кризис-менеджмент : диагностика и реструктуризация : учебное пособие : [16+] / Н. Р. Абрамишвили, И. А. Дарушин, Г. В. Кальварский [и др.] ; под ред. Н. А. Львовой, Н. В. Покровской. – Москва : Проспект, 2017. – 237 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=468324">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=468324</a> (дата обращения: 23.09.2023). – Библиогр.: с. 198-207. – ISBN 978-5-392-24234-4. – Текст : электронный
5.	Сидоренков, А. В. Управление эффективностью групп и команд в организации [Электронный ресурс]: учебное пособие / А. В. Сидоренков, Н. Ю. Ульянова. – Ростов-на-Дону: Изд-во Южного федерального университета, 2016. – 325 с. – ISBN 978-5-9275-1989-7. – Режим доступа : <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=493314">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=493314</a>
<b>Дополнительная литература</b>	
1.	Реинжиниринг бизнес-процессов : учебное пособие / А. О. Блинов, О. С. Рудакова, В. Я. Захаров, И. В. Захаров ; под ред. А. О. Блинова. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 344 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=685103">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=685103</a> (дата обращения: 23.09.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01823-2. – Текст : электронный
2.	Згонник, Л. В. Организационное поведение : учебник / Л. В. Згонник. – 4-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 231 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=684510">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=684510</a> (дата обращения: 16.08.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04604-9. – Текст : электронный
3.	Управление проектами [Электронный ресурс]: учебное пособие / П. С. Зеленский, Т. С. Зимнякова, Г. И. Поподько [и др.]; отв. ред. Г. И. Поподько. – Красноярск: СФУ, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7638-3711-7. – Режим доступа : <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=497741">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=497741</a>
4.	Хелдман, К. Профессиональное управление проектом [Электронный ресурс] / К. Хелдман; пер. А. В. Шаврин. – 6-е изд. – Москва: БИНОМ. Лаборатория знаний, 2015. – 738 с. – (Проекты, программы, портфели). – ISBN 978-5-9963-2503-0. – Режим доступа : <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=220175">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=220175</a>

- |    |  |
|----|--|
| 5. | Петренко, Е. С. Современные практики принятия управленческих решений: лидерство и саморазвитие=Modern management decisionmaking practices: leadership and self-development : учебное пособие : [16+] / Е. С. Петренко, Л. В. Шабалтина, А. В. Варламов. – Москва : Креативная экономика, 2019. – 102 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=599622">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=599622</a> (дата обращения: 16.08.2023). – Библиогр.: с. 98 - 100. – ISBN 978-5-91292-295-4. – DOI 10.18334/9785912922954. – Текст : электронный |
|----|--|

## 7.2. Учебно-методическое обеспечение учебной дисциплины

В программе учебной дисциплины предусмотрен следующий раздаточный материал для обучающихся: краткий конспект лекции в виде слайдового или текстового материала.

Указанные материалы размещаются в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) Института МИРБИС.

Каждый обучающийся имеет доступ к ЭИОС и электронно-библиотечной системе, которые обеспечивают возможность индивидуального доступа, для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

## 7.3. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает в себя:

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации: мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер, мультимедийное оборудование (проектор, экран).

Помещение для самостоятельной работы обучающихся: специализированная мебель и компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института МИРБИС.

Для обучающихся: созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, телекоммуникационные технологии.

Всем обучающимся предоставлен доступ на образовательную платформу, которая обеспечивает освоение учебной дисциплины в полном объеме независимо от места и времени нахождения обучающихся.

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Института МИРБИС из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет».

### Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows 7 pro;
- Операционная система Microsoft Windows 10 pro;
- Операционная система Microsoft Windows Server 2012 R2;

- Программное обеспечение Microsoft Office Professional 13;
- Программное обеспечение Microsoft Office Professional;
- Комплексная Система Антивирусной Защиты Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition.

#### **7.4. Методические рекомендации преподавателям**

Перед началом изучения дисциплины преподаватель должен ознакомить обучающихся с видами учебной и самостоятельной работы, перечнем литературы и интернет-ресурсов, а также раздаточных материалов, размещенных в электронной информационно-образовательной среде, формами текущей и промежуточной аттестации, с критериями оценки качества знаний для итоговой оценки по дисциплине.

При проведении лекций, преподаватель:

- 1) формулирует тему и цель занятия;
- 2) излагает основные теоретические положения;
- 3) с помощью мультимедийного оборудования и/или под запись дает определения основных понятий, расчетных формул;
- 4) проводит примеры из отечественного и зарубежного опыта, дает текущие статистические данные для наглядного и образного представления изучаемого материала;
- 5) в конце занятия дает вопросы для самостоятельного изучения.

При проведении практических занятий, преподаватель:

- 1) формулирует тему и цель занятия;
- 2) предлагает обучающимся ответить на вопросы, вынесенные на практическое занятие;
- 3) организует дискуссию по наиболее сложным вопросам;
- 4) предлагает обучающимся провести обобщение изученного материала.

В случае проведения аудиторных занятий (как лекций, так и практических занятий) с использованием активных методов обучения (деловых игр, кейсов, мозговых атак, игрового проектирования и др.) преподаватель:

- 1) предлагает обучающимся разделиться на группы;
- 2) предлагает обсудить сформулированные им проблемы согласно теме лекции (практического занятия), раскрывая актуальность проблемы и ее суть, причины, ее вызывающие, последствия и пути решения;
- 3) организует межгрупповую дискуссию;
- 4) проводит обобщение с оценкой результатов работы обучающихся в группах и полученных основных выводов и рекомендаций по решению поставленных проблем.

Перед выполнением внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит инструктаж (консультацию) с определением цели задания, его содержания, сроков выполнения, основных требований к результатам работы, критериев оценки, форм контроля и перечня источников и литературы.

Для оценки полученных знаний и освоения учебного материала по каждому разделу и в целом по дисциплине преподаватель использует формы текущего, промежуточного и итогового контроля знаний обучающихся.

В процессе освоения учебной дисциплины используются такие виды учебной работы, как лекции, практические работы, а также различные виды самостоятельной работы обучающихся по заданию преподавателя, направленные на развитие навыков использования профессиональной лексики, закрепление практических профессиональных знаний и умений.

## **7.5. Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины/модуля и самостоятельной работы**

### **ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

Успешное освоение курса предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы.

При подготовке к аудиторным занятиям, непосредственно в ходе проведения лекций и практических занятий, а также в ходе самостоятельной работы обучающиеся должны пользоваться учебной литературой (согласно утвержденному перечню основной и дополнительной литературы по данному курсу), учебно-методическими материалами (включая данную рабочую программу), которые размещены в электронной информационно-образовательной среде.

### **ПРАВИЛА КОНСПЕКТИРОВАНИЯ**

Конспект является письменным текстом, в котором кратко и последовательно изложено содержание основного источника информации. Конспектировать – значит приводить к некоему порядку сведения, почерпнутые из оригинала. В основе процесса лежит систематизация прочитанного или услышанного. Записи могут делаться как в виде точных выдержек, цитат, так и в форме свободной подачи смысла. Манера написания конспекта, как правило, близка к стилю первоисточника. Если конспект составлен правильно, он должен отражать логику и смысловую связь записываемой информации.

В хорошо сделанных записях можно с легкостью обнаружить специализированную терминологию, понятно растолкованную и четко выделенную для запоминания значений различных слов. Используя законспектированные сведения, легче создавать значимые творческие или научные работы, различные рефераты и статьи.

Виды конспектов:

Нужно уметь различать конспекты и правильно использовать ту категорию, которая лучше всего подходит для выполняемой работы.

- **ПЛАНОВЫЙ.** Такой вид изложения на бумаге создается на основе заранее составленного плана материала, состоит из определенного количества пунктов (с заголовками) и подпунктов. В процессе конспектирования каждый заголовок раскрывается – дополняется коротким текстом, в конечном итоге получается стройный план-конспект. Именно такой вариант больше всего подходит для срочной подготовки к публичному выступлению или семинару. Естественно, чем последовательнее будет план (его пункты должны максимально раскрывать

содержание), тем связаннее и полноценнее будет ваш доклад. Специалисты рекомендуют наполнять плановый конспект пометками, в которых будут указаны все используемые вами источники, т. к. со временем трудно восстановить их по памяти.

- **СХЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАНОВЫЙ.** Эта разновидность конспекта выглядит так: все пункты плана представлены в виде вопросительных предложений, на которые нужно дать ответ. Изучая материал, вы вносите короткие пометки (2–3 предложения) под каждый пункт вопроса. Такой конспект отражает структуру и внутреннюю взаимосвязь всех сведений и способствует хорошему усвоению информации.

- **ТЕКСТУАЛЬНЫЙ.** Подобная форма изложения насыщеннее других и составляется из отрывков и цитат самого источника. К текстуальному конспекту можно легко присоединить план, либо наполнить его различными тезисами и терминами. Он лучше всего подходит тем, кто изучает науку или литературу, где цитаты авторов всегда важны. Однако такой конспект составить непросто. Нужно уметь правильно отделять наиболее значимые цитаты таким образом, чтобы в итоге они дали представление о материале в целом.

- **ТЕМАТИЧЕСКИЙ.** Такой способ записи информации существенно отличается от других. Суть его – в освещении какого-нибудь определенного вопроса; при этом используется не один источник, а несколько. Содержание каждого материала не отражается, ведь цель не в этом. Тематический конспект помогает лучше других анализировать заданную тему, раскрывать поставленные вопросы и изучать их с разных сторон. Однако будьте готовы к тому, что придется переработать немало литературы для полноты и целостности картины, только в этом случае изложение будет обладать всеми достоинствами.

- **СВОБОДНЫЙ.** Этот вид конспекта предназначен для тех, кто умеет использовать сразу несколько способов работы с материалом. В нем может содержаться что угодно – выписки, цитаты, план и множество тезисов. Вам потребуется умение быстро и лаконично излагать собственную мысль, работать с планом, авторскими цитатами. Считается, что подобное фиксирование сведений является наиболее целостным и полновесным.

#### Правила конспектирования

1. Внимательно прочитайте текст. Попутно отмечайте непонятные места, новые слова, имена, даты.

2. Наведите справки о лицах, событиях, упомянутых в тексте. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля.

3. При первом чтении текста составьте простой план. При повторном чтении постарайтесь кратко сформулировать основные положения текста, отметив аргументацию автора.

4. Заключительный этап конспектирования состоит из перечитывания ранее отмеченных мест и их краткой последовательной записи.

5. При конспектировании надо стараться выразить авторскую мысль своими словами.

6. Стремитесь к тому, чтобы один абзац авторского текста был передан при конспектировании одним, максимум двумя предложениями.

При конспектировании лекций рекомендуется придерживаться следующих основных правил.

1. Не начинайте записывать материал с первых слов преподавателя, сначала выслушайте его мысль до конца и постарайтесь понять ее.

2. Приступайте к записи в тот момент, когда преподаватель, заканчивая изложение одной мысли, начинает ее комментировать.

3. В конспекте обязательно выделяются отдельные части. Необходимо разграничивать заголовки, подзаголовки, выводы, обособлять одну тему от другой. Выделение можно делать подчеркиванием, другим цветом (только не следует превращать текст в пестрые картинки). Рекомендуется делать отступы для обозначения абзацев и пунктов плана, пробельные строки для отделения одной мысли от другой, нумерацию. Если определения, формулы, правила, законы в тексте можно сделать более заметными, их заключают в рамку. Со временем у вас появится своя система выделений.

4. Создавайте ваши записи с использованием принятых условных обозначений. Конспектируя, обязательно употребляйте разнообразные знаки (их называют сигнальными). Это могут быть указатели и направляющие стрелки, восклицательные и вопросительные знаки, сочетания PS (послесловие) и NB (обратить внимание). Например, слово «следовательно» вы можете обозначить математической стрелкой  $\Rightarrow$ . Когда вы выработаете свой собственный знаковый набор, создавать конспект, а после и изучать его будет проще и быстрее.

5. Не забывайте об аббревиатурах (сокращенных словах), знаках равенства и неравенства, больше и меньше.

6. Большую пользу для создания правильного конспекта дают сокращения. Однако будьте осмотрительны. Знатоки считают, что сокращение типа «д-ть» (думать) и подобные им использовать не следует, так как впоследствии большое количество времени уходит на расшифровку, а ведь чтение конспекта не должно прерываться посторонними действиями и размышлениями. Лучше всего разработать собственную систему сокращений и обозначать ими во всех записях одни и те же слова (и не что иное). Например, сокращение «г-ть» будет всегда и везде словом «говорить», а большая буква «Р» – словом «работа».

7. Бесспорно, организовать хороший конспект помогут иностранные слова. Наиболее применяемые среди них – английские. Например, сокращенное «ок» успешно обозначает слова «отлично», «замечательно», «хорошо».

8. Нужно избегать сложных и длинных рассуждений.

9. При конспектировании лучше пользоваться повествовательными предложениями, избегать самостоятельных вопросов. Вопросы уместны на полях конспекта.

10. Не старайтесь зафиксировать материал дословно, при этом часто теряется главная мысль, к тому же такую запись трудно вести. Отбрасывайте второстепенные слова, без которых главная мысль не теряется.

11. Если в лекции встречаются непонятные вам термины, оставьте место, после занятий уточните их значение у преподавателя.

### **САМОПОДГОТОВКА К ТЕКУЩЕМУ КОНТРОЛЮ**

Просмотрите конспект сразу после занятий. Пометьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Постарайтесь разобраться с непонятным материалом, в частности новыми терминами. Часто незнание терминологии мешает воспринимать материал на теоретических и лабораторно-практических занятиях на должном уровне. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Ответьте на контрольные вопросы для самопроверки, имеющиеся в учебнике или предложенные в данных методических рекомендациях.

Кратко перескажите содержание изученного материала «своими словами».

Заучите «рабочие определения» основных понятий, законов.

Освоив теоретический материал, приступайте к выполнению заданий, упражнений; решению задач, расчетов самостоятельной работы, составлению графиков, таблиц и т.д.

### **ВЫПОЛНЕНИЕ ПИСЬМЕННОГО ЗАДАНИЯ (РАСЧЕТНО-ГРАФИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ, КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА, ЗАПОЛНЕНИЕ РАБОЧЕЙ ТЕТРАДИ, ТВОРЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ, ПРЕЗЕНТАЦИЯ И ПР.)**

#### **Общие рекомендации**

Внимательно прочитайте материал по конспекту, составленному на учебном занятии.

Прочитайте тот же материал по учебнику, учебному пособию.

Постарайтесь разобраться с непонятным материалом, в частности новыми терминами. Часто незнание терминологии мешает воспринимать материал на теоретических и лабораторно-практических занятиях на должном уровне.

Ответьте на контрольные вопросы для самопроверки, имеющиеся в учебнике или предложенные в данных методических рекомендациях.

Кратко перескажите содержание изученного материала «своими словами».

Заучите «рабочие определения» основных понятий, законов.

Освоив теоретический материал, приступайте к выполнению заданий, упражнений; решению задач, расчетов самостоятельной работы, составлению графиков, таблиц, презентаций и т.д.

#### **Порядок выполнения контрольной работы**

Приступать к написанию контрольной работы следует лишь после изучения основных тем дисциплины, основываясь на учебнике (учебном пособии) из списка основной литературы, рекомендованной по данному курсу, дополнительной учебной литературы, и нормативного материала по избранной теме (при наличии такой необходимости). Список рекомендуемой преподавателем научной литературы необходимо рассматривать как основу для самостоятельного поиска и анализа.

Подбор материала и план контрольной работы разрабатывается студентом самостоятельно, что дает преподавателю основание оценить степень усвоения изученного материала. При написании контрольной работы студенту следует проявить самостоятельность и не прибегать к простому переписыванию литературы.

Преподаватель вправе учитывать качество проделанной работы при сдаче студентом зачета или экзамена по соответствующей дисциплине.

Введение контрольной работы должно содержать формулировку контрольного задания, краткое изложение цели контрольной работы.

Основная часть контрольной работы должна содержать базовые определения, доказательства, описание методики расчётов. В ходе написания основной части следует давать ссылки на используемые источники информации. В этой части следует также изложить ход собственных рассуждений, описать последовательность расчётов, привести промежуточные доказательства и результаты решения поставленной задачи.

В заключении следует сформулировать краткие выводы по проделанной работе и привести список использованных источников информации.

Типичными ошибками при выполнении контрольной работы являются:

- несоответствие содержания контрольной работы цели и поставленным задачам;
- неверное решение предложенных задач;
- нарушение установленных требований к оформлению работы;
- использование информации без ссылок на источник информации.

### **Порядок решения кейсов**

При решении кейса студенты должны:

1) представить рассуждение по поводу: необходимости дополнительных данных и источников их получения; прогнозов относительно субъектов и/или причин возникновения ситуации;

2) продемонстрировать умения использовать системный подход, ситуативный подход, широту взглядов на проблему;

3) подготовить программу действий, направленную на реализацию, например, аналитического метода решения проблемы: проанализировать все доступные данные, превратить их в информацию; определить проблему; прояснить и согласовать цели; выдвинуть возможные альтернативы; оценить варианты и выбрать один из них.

Независимо от природы, предоставленного кейса, студентам нужно будет:

1. «Проанализировать» его: выявить, что и почему происходит, что может произойти и почему.

2. Объяснить ситуацию.

3. Оценить уже принятые меры.

4. Обсудить возможные будущие действия и сравнить их возможную эффективность.

### Методика решения кейсов

#### 1. Понимание задачи

Одно из ваших первых обязательных действий — понять, что от вас требуется:

- усвоение какой учебной темы предполагает решение кейса;
- какого рода требуется результат;
- должны ли вы дать оценку тому, что произошло, или рекомендации в отношении того, что должно произойти;

- если требуется прогноз, на какой период времени вы должны разработать подробный план действий;
- какая форма презентации требуется, каковы требования к ней;
- сколько времени вы должны работать с кейсом?

## 2. Просмотр кейса

После того как вы узнали, каких действий от вас ждут, вы должны «почувствовать» ситуацию кейса:

- просмотрите его содержание, стараясь понять основную идею и вид предоставленной вам информации;
- если возникают вопросы, или рождаются важные мысли, или кажутся подходящими те или иные концепции курса, прочитав текст до конца, выпишите их;
- после этого прочтите кейс медленнее, отмечая маркером или записывая пункты, которые кажутся существенными.

## 3. Составление описания как путь изучения ситуации и определения тем.

При просмотре кейса вам необходимо:

- структурировать ситуацию, оценивая одни аспекты как важные, а другие как несущественные;
- определить и отобразить все моменты, которые могли иметь отношение к ситуации. Из них вы сможете построить систему взаимосвязанных проблем, которые сделали ситуацию заслуживающей анализа;
- рассмотреть факторы, находящиеся вне прямого контекста проблемы, так как они могут быть чрезвычайно важны;
- выделить «темы» — связанные группы факторов, которые могут воздействовать на каждый аспект ситуации. Например, одна их часть может иметь дело с воспринимаемым низким качеством, другая — с поведением конкурента;
- опишите ситуацию (сравнивайте свои действия с поведением адвоката, расспрашивающего клиента, или врача, интересующегося у пациента его состоянием), ответив на вопросы:

- Кто считает, что проблема, и почему?
- На каком основании базируется мнение этих людей?
- Что происходит (или не происходит), когда и где?
- Какие связанные с происходящим вещи не являются проблемными и почему?
- Что составляет более широкий контекст существующей ситуации?
- Кто или что может влиять на проблемную ситуацию?
- Есть ли другие заинтересованные лица, и кто они?
- Каковы сдерживающие факторы, ограничивающие «пространстворешения»?

## 4. Диагностическая стадия

Диагностическая стадия — одна из тех, к которым вы должны приложить максимум усилий, хотя ее успех зависит от эффективности предыдущих стадий:

- вспомните изученные вами ранее темы и проведите по ним мозговой штурм для выявления потенциально соответствующих кейсу теоретических знаний;

- вертикально структурируйте вопрос, начиная с тех, которые касаются отдельных работников, затем группы или подразделения, организации в целом и, наконец, окружающей среды. Таким образом, вы сможете создать матрицу основных вопросов и связанных с ними проблем и подумать о соответствующих концепциях для каждого «уровня».

- изучите обстоятельства возникновения ситуации;
- не забывайте возвращаться к информации кейса и более внимательно рассматривать факторы, ставшие важными в ходе диагностики. Вам нужно будет предъявить доказательства в поддержку вашего диагноза.

- отделяйте доказательства от предположений, факты от мнений и ставьте перед собой два вопроса: до какой степени вы уверены в правильности своих представлений и до какой степени их правильность важна для вашего диагноза.

#### 5. Формулировка проблем

На этой стадии очень полезно:

- письменно сформулировать восприятие основных проблем. Формулировка проблем окажется базисной точкой для последующих обсуждений;

- при наличии нескольких проблем полезно установить их приоритетность, используя следующие критерии: важность — что произойдет, если эта проблема не будет решена; срочность — как быстро нужно решить эту проблему; иерархическое положение — до какой степени эта проблема является причиной других проблем; разрешимость — можете ли вы сделать что-либо для ее решения.

#### 6. Выбор критериев решения проблемы

Сразу после выяснения структуры проблемы следует подумать о критериях выбора решений. В определенном смысле структура и определит критерии. Например, если выяснилось, что самая серьезная проблема связана с корпоративной культурой, тогда решения должны будут повлиять на ее улучшение. Но если существуют также финансовые проблемы, тогда будут критерии выбора, связанные и с ними.

#### 7. Генерирование альтернатив

Достигнув ясного понимания своих целей, приняв решение о том, к каким областям проблемы вы хотите обратиться, и, имея достаточную уверенность, что проанализировали основные причины возникновения проблемы, вы должны обдумать возможные дальнейшие пути. Важно разработать достаточно широкий круг вариантов, опираясь на известные или изучаемые концепции, чтобы предложить лучшие способы действий, опыт решения других кейсов, креативные методы (мозговой штурм, аналогия и метафора, синектика и др.).

#### 8. Оценка вариантов и выбор наиболее подходящего

На стадии выбора вариантов определите критерии предпочтительности варианта. Критерии выбора варианта должны быть основаны на том, в какой мере они способствуют решению проблемы в целом, а также по признакам выполнимости, быстроты, эффективности, экономичности. Каждый из критериев необходимо проанализировать с позиций всех групп интересов. При оценке вариантов вы должны подумать о том, как они будут воздействовать не только на центральную проблему,

но и на всю ситуацию в целом. Определите вероятные последствия использования ваших вариантов.

### 9. Презентация выводов

Роль обучающегося:

- изучить учебную информацию по теме;
- провести системно — структурированный анализ содержания темы;
- выделить проблему, имеющую интеллектуальное затруднение, согласовать с преподавателем;
- дать обстоятельную характеристику условий задачи;
- критически осмыслить варианты и попытаться их модифицировать (упростить в плане избыточности);
- выбрать оптимальный вариант (подобрать известные и стандартные алгоритмы действия) или варианты разрешения проблемы (если она не стандартная).

### Порядок подготовки презентации

Компьютерную презентацию, сопровождающую выступление докладчика, удобнее всего подготовить в программе MS PowerPoint. Презентация как документ представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов - то есть электронных страничек, занимающих весь экран монитора (без присутствия панелей программы). Чаще всего демонстрация презентации проецируется на большом экране, реже – раздается собравшимся как печатный материал. Количество слайдов адекватно содержанию и продолжительности выступления (например, для 5-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов).

На первом слайде обязательно представляется тема выступления и сведения об авторах. Следующие слайды можно подготовить, используя две различные стратегии их подготовки:

- 1 стратегия: на слайды выносятся опорный конспект выступления и ключевые слова с тем, чтобы пользоваться ими как планом для выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:
  - объем текста на слайде – не больше 7 строк;
  - маркированный/нумерованный список содержит не более 7 элементов;
  - отсутствуют знаки пунктуации в конце строк в маркированных и нумерованных списках;
  - значимая информация выделяется с помощью цвета, кегля, эффектов анимации.

Особо внимательно необходимо проверить текст на отсутствие ошибок и опечаток. Основная ошибка при выборе данной стратегии состоит в том, что выступающие заменяют свою речь чтением текста со слайдов.

- 2 стратегия: на слайды помещается фактический материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является уместным и достаточным средством наглядности, помогает в раскрытии стержневой идеи выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

- выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) соответствуют содержанию;

- использованы иллюстрации хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением (как правило, никто из присутствующих не заинтересован вчитываться в текст на ваших слайдах и всматриваться в мелкие иллюстрации);
- максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому);
- наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Основная ошибка при выборе данной стратегии – «соревнование» со своим иллюстративным материалов (аудитории не предоставляется достаточно времени, чтобы воспринять материал на слайдах). Обычный слайд, без эффектов анимации должен демонстрироваться на экране не менее 10 - 15 секунд. За меньшее время присутствующие не успеет осознать содержание слайда. Если какая-то картинка появилась на 5 секунд, а потом тут же сменилась другой, то аудитория будет считать, что докладчик ее подгоняет. Обратного (позитивного) эффекта можно достигнуть, если докладчик пролистывает множество слайдов со сложными таблицами и диаграммами, говоря при этом «Вот тут приведен разного рода вспомогательный материал, но я его хочу пропустить, чтобы не перегружать выступление подробностями». Правда, такой прием делать в начале и в конце презентации – рискованно, оптимальный вариант – в середине выступления.

Если на слайде приводится сложная диаграмма, ее необходимо предварить вводными словами (например, «На этой диаграмме приводится то-то и то-то, зеленым отмечены показатели А, синим – показатели Б»), с тем, чтобы дать время аудитории на ее рассмотрение, а только затем приступить к ее обсуждению. Каждый слайд, в среднем должен находиться на экране не меньше 40 – 60 секунд (без учета времени на случайно возникшее обсуждение). В связи с этим лучше настроить презентацию не на автоматический показ, а на смену слайдов самим докладчиком.

Особо тщательно необходимо отнестись к оформлению презентации. Для всех слайдов презентации по возможности необходимо использовать один и тот же шаблон оформления, кегль – для заголовков - не меньше 24 пунктов, для информации - для информации не менее 18. В презентациях не принято ставить переносы в словах.

Подумайте, не отвлекайте ли вы слушателей своей же презентацией? Яркие краски, сложные цветные построения, излишняя анимация, выпрыгивающий текст или иллюстрация — не самое лучшее дополнение к научному докладу. Также нежелательны звуковые эффекты в ходе демонстрации презентации. Наилучшими являются контрастные цвета фона и текста (белый фон – черный текст; темно-синий фон – светло-желтый текст и т. д.). Лучше не смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Рекомендуется не злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже).

Неконтрастные слайды будут смотреться тусклыми и невыразительными, особенно в светлых аудиториях. Для лучшей ориентации в презентации по ходу выступления лучше пронумеровать слайды. Желательно, чтобы на слайдах оставались поля, не менее 1 см с каждой стороны. Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями). Использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись (например, последовательное появление элементов

диаграммы). Для акцентирования внимания на какой-то конкретной информации слайда можно воспользоваться лазерной указкой.

Диаграммы готовятся с использованием мастера диаграмм табличного процессора MSExcel. Для ввода числовых данных используется числовой формат с разделителем групп разрядов. Если данные (подписи данных) являются дробными числами, то число отображаемых десятичных знаков должно быть одинаково для всей группы этих данных (всего ряда подписей данных). Данные и подписи не должны накладываться друг на друга и сливаться с графическими элементами диаграммы. Структурные диаграммы готовятся при помощи стандартных средств рисования пакета MSOffice. Если при форматировании слайда есть необходимость пропорционально уменьшить размер диаграммы, то размер шрифтов реквизитов должен быть увеличен с таким расчетом, чтобы реальное отображение объектов диаграммы соответствовало значениям, указанным в таблице. В таблицах не должно быть более 4 строк и 4 столбцов — в противном случае данные в таблице будет просто невозможно увидеть. Ячейки с названиями строк и столбцов и наиболее значимые данные рекомендуется выделять цветом.

Табличная информация вставляется в материалы как таблица текстового процессора MSWord или табличного процессора MSExcel. При вставке таблицы как объекта и пропорциональном изменении ее размера реальный отображаемый размер шрифта должен быть не менее 18 pt. Таблицы и диаграммы размещаются на светлом или белом фоне.

Если Вы предпочитаете воспользоваться помощью оператора (что тоже возможно), а не листать слайды самостоятельно, очень полезно предусмотреть ссылки на слайды в тексте доклада («Следующий слайд, пожалуйста...»).

Заключительный слайд презентации, содержащий текст «Спасибо за внимание» или «Конец», вряд ли приемлем для презентации, сопровождающей публичное выступление, поскольку завершение показа слайдов еще не является завершением выступления. Кроме того, такие слайды, так же как и слайд «Вопросы?», дублируют устное сообщение. Оптимальным вариантом представляется повторение первого слайда в конце презентации, поскольку это дает возможность еще раз напомнить слушателям тему выступления и имя докладчика и либо перейти к вопросам, либо завершить выступление.

Для показа файл презентации необходимо сохранить в формате «Демонстрация PowerPoint» (Файл — Сохранить как — Тип файла — Демонстрация PowerPoint). В этом случае презентация автоматически открывается в режиме полноэкранного показа (slideshow) и слушатели избавлены как от вида рабочего окна программы PowerPoint, так и от потерь времени в начале показа презентации.

После подготовки презентации полезно проконтролировать себя вопросами:

- удалось ли достичь конечной цели презентации (что удалось определить, объяснить, предложить или продемонстрировать с помощью нее?);
- к каким особенностям объекта презентации удалось привлечь внимание аудитории?
- не отвлекает ли созданная презентация от устного выступления?

После подготовки презентации необходима репетиция выступления.

## **ПОДГОТОВКА К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

Как готовиться к практическому занятию.

1. Внимательно прочтите вопросы к заданию.
2. Подберите литературу, не откладывайте ее поиски на последний день.
3. Прочтите указанную литературу, определите основной источник по каждому вопросу, делая выписки на листах или карточках, нумеруйте их пунктами плана, к которому они относятся.
4. Оформляя выписки, не забудьте записать автора, название, год и место издания, том, страницу.
5. При чтении найдите в словарях значение новых слов или слов, недостаточно вам известных.
6. Просматривая периодическую печать, делайте вырезки по теме.
7. Проверьте, на все ли вопросы плана у вас есть ответы.
8. На полях конспекта, выписок запишите вопросы, подчеркните спорные положения в тексте.

### **ТРЕБОВАНИЯ К ВЫСТУПЛЕНИЮ**

Перечень требований к любому выступлению обучающегося примерно таков:

- связь выступления с предшествующей темой или вопросом;
- раскрытие сущности проблемы;
- методологическое значение для научной, профессиональной и практической деятельности.

Важнейшие требования к выступлениям студентов – самостоятельность в подборе фактического материала и аналитическом отношении к нему, умение рассматривать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности, отбирать наиболее существенные из них.

Приводимые участником практического занятия примеры и факты должны быть существенными, по возможности перекликаться с профилем обучения. Примеры из области наук, близких к будущей специальности обучающегося, из сферы познания, обучения поощряются руководителем семинара. Выступление обучающегося должно соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

Памятка участнику дискуссии.

1. Прежде чем выступать, четко определите свою позицию.
2. Проверьте, правильно ли вы понимаете проблему.
3. Внимательно слушайте оппонента, затем излагайте свою точку зрения.
4. Помните, что лучшим способом доказательства или опровержения являются бесспорные факты.
5. Не забывайте о четкой аргументации и логике.
6. Спорьте честно и искренне, не искажайте мыслей оппонентов.
7. Говорите ясно, точно, просто, отчетливо, своими словами, не «по бумажке».
8. Имейте мужество признать правоту оппонента, если вы не правы.

9. Никогда не «навешивайте ярлыков», не допускайте грубостей и насмешек.

10. Заканчивая выступления, подведите итоги и сформулируйте выводы.

## 8. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для оценки полученных знаний и освоения учебного материала по дисциплине используются следующие формы обязательного контроля: текущий контроль и промежуточная аттестация.

Успешность изучения дисциплины, завершающейся зачетом, оценивается суммой баллов исходя из 100 максимально возможных и включает две составляющие:

Итоговая оценка = Работа во время изучения дисциплины (60) + Ответ при промежуточной аттестации (40).

### 8.1. Текущий контроль

Текущий контроль обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины. Основной задачей текущего контроля является повышение качества знаний и практических умений, развитие навыков самостоятельной работы, обеспечение обратной связи между преподавателем и слушателем в ходе изучения дисциплины.

К формам текущего контроля относится: выполнение контрольного задания.

Текущий контроль проводит преподаватель, ответственный за реализацию дисциплины.

Текущий контроль проводится:

- во время аудиторных занятий в соответствии с расписанием учебных занятий.

Описание работ	Максимальное количество баллов
1. Выполнение контрольного задания по теме № 1	30
2. Выполнение контрольного задания по теме № 3	30
<b>Итого текущий контроль:</b>	<b>60</b>

## КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

### Контрольное задание по теме № 1

Выполните тест:

1. Стандартное определение бизнес-процесса:

- набор повторяющихся функций
- совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы
- набор функций, реализующих цели в рамках оргструктуры

2. Преимущества процессного подхода к управлению предприятием перед функциональным состоят в том, что ...

- а) есть ответственный за конечный результат каждого процесса
- б) обеспечивается более быстрое достижение результатов
- в) осуществляется снижение издержек предприятия
- г) повышается прозрачность бизнеса

3. К какому виду бизнеса относится доставка фруктов в магазин?

- а) производственный.
- б) финансовый.
- в) торговый

4. Основные подходы к моделированию бизнес-процессов делятся на:

- а) функциональные и объектно-ориентированные
- б) детерминированные и стохастические
- в) информационные и причинно-следственные
- г) логические и диаграммные

5. Целями моделирования бизнес-процессов являются:

- а) построение наилучшей модели
- б) ускорение выполнения проекта
- в) анализ недостатков фирмы и построение лучшей модели фирмы
- г) минимизация стоимости проекта

6. Главное достоинство стандартных технологий моделирования бизнес-процессов: а) использование особо совершенных методов моделирования

- б) использование простейших технологий моделирования
- в) простота и доступность овладения ими, при высокой эффективности
- г) применение стохастических технологий моделирования

7. Коммерческий риск:

- а) риск принятия маркетинговых решений
- б) неритмичность загрузки оборудования
- в) несвоевременная оплата труда

8. При всех прочих благоприятных характеристиках проект будет принят к реализации только при выполнении следующего условия:

- а) наличие источников финансирования
- б) получение прибыли, обеспечивающей рентабельность инвестиций не ниже желательного для предприятия уровня
- в) государственная поддержка

9. При составлении бизнес-плана используется:

- а) макроэкономические показатели
- б) бухгалтерская информация
- в) список лицензий

10. Такой риск возникает в процессе реализации закупленных (произведенных) товаров и оказания услуг:

- а) коммерческий
- б) технический
- в) рыночный

### **Контрольное задание по теме № 3**

1. Подготовьте доклад с презентацией по одной из выбранной тем:

1. Условия риска как объективные условия деятельности и развития организации.
2. Концепция конфликта целей в организации.
3. Неопределенность, ее роль в развитии организации.
4. Существенные признаки рисков. Влияние риска на эффективность управления.

## 5. Динамика факторов риска как показатель кризисного развития процессов.

В процессе подготовки доклада используйте анализ опыта реально функционирующих компаний.

2. В какой форме выражены следующие виды неопределенности? Соотнесите формы неопределенности и представленные примеры. Выбранные ответы распределите по двум категориям: 1. Субъективная вероятность 2. Интервальная неопределенность

А) После запуска рекламной кампании предприятие ожидает всплеска покупательского спроса на свою продукцию. В данном случае неизвестно, насколько повысится спрос, однако известны примерные сроки его повышения, полученные, например, путем анализа предыдущей рекламной кампании.

Б) Предприятию известно, что в будущем году поставщики планируют повысить цену на продаваемую продукцию. Рост цены составит от 3 % до 6 % и зависит от конъюнктуры рынка.

В) Предприятие наладило выпуск новой продукции. Руководство ожидает, что данная продукция будет пользоваться спросом, однако не имеет достоверных прогнозных данных, позволяющих с точностью утверждать, какой именно объем продукции будет реализован.

Г) Предприятие ожидает значительного всплеска продаж производимой продукции в осенний сезон, однако точный объем продаж неизвестен.

Д) По мнению сотрудников отдела стратегического развития, доля рынка, занимаемого предприятием, составляет 12 %, однако ее изменение в следующем году трудно прогнозировать. Е) После повышения цены на реализуемую продукцию эксперты могут прогнозировать снижение спроса на нее, однако неизвестно, насколько он снизится.

## 8.2. Промежуточная аттестация

Целью промежуточной аттестации является проверка усвоения обучающимися знаний по всем темам учебной дисциплины и уровня формирования всех компетенций, закрепленных за данной дисциплиной.

Перед допуском на промежуточную аттестацию каждый обучающийся оценивается совокупной оценкой (совокупным баллом) по результатам текущего контроля. Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в форме зачета.

### ВОПРОСЫ И ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЗАЧЕТА

1. Понятие бизнес-модели.
2. Принципы бизнес-моделирования.
3. Системное мышление как основа бизнес-моделирования.
4. Системный анализ и системный подход в решении проблем в сфере сервиса
5. Классификация бизнес-моделей на современных рынках.
6. История развития бизнес-моделей в отечественной и зарубежной практике.

### ЗАДАНИЕ:

Машина Михаила стояла в пробке, которая с каждой минутой грозила стать ещё серьезнее.

Через 10 минут – ровно в 18.00 – как по мановению волшебной палочки, из офисного центра «Материк» должны высыпать сотни сотрудников. Они сядут в свои кредитные автомобили и двинутся домой – к семьям и домашнему ужину. А ещё пять часов назад они наслаждались обедом в одном из бистро сети «Очень вкусно», принадлежащей Михаилу. Или – в кафе «Очень классно», которое недавно и совсем некстати открылось неподалёку. Михаил не мог понять, как же так получилось, что за последние три месяца эти точки появились возле пяти самых прибыльных для его бизнеса офисных центров города-миллионника. Ведь ему самому для открытия такого же количества заведений в тех же местах пришлось больше года обивать пороги горадминистрации...

### БИЗНЕС-МОДЕЛЬ

Франшизу сети «Очень вкусно» Михаил приобрёл в 2005 году. С того времени успел открыть 10 точек возле самых активных офисных центров. Вместе с франшизой компания «МоскЕд» продавала бизнес-решение, позволяющее зарабатывать на своей модели. Компания обкатывала его в Москве на протяжении 15 лет. Все было просто, почти банально: открываешь бистро возле бизнес-центра, основное требование – расстояние между рецепцией и входом в «Очень вкусно» не должно превышать 40 метров. Потенциальными клиентами становились офисные сотрудники, которые либо стесняются, либо ленятся носить бутерброды, но ещё не могут себе позволить обедать в ресторане. Заведение открыто с 11.00 до 19.00 (тот, кто не завтракает и начинает работать с 8 утра, в 11 уже голоден, а тот, кто задержался на деловой встрече, так и не успев пообедать, может успеть вечером зайти в бистро и вкусно поесть). В ассортименте каждый день – три комплексных меню на выбор. Приблизительный перечень такой: Эконом-вариант: салат из капусты, гороховый суп, пюре и шницель, компот. За всё – 160 руб. Средний сегмент: салат «Мимоза», борщ, картошка-фри или тушёные овощи, свиная отбивная, стакан сока. Стоимость – 250 руб. Премиум: салат «Цезарь», солянка, рис с морепродуктами и стейк из лосося (или картошка по-домашнему со стейком из свинины), фреш. Цена – 350 руб. В каждом из трёх вариантов ежедневно предлагаются два ланча на выбор. Другими словами, клиент приходит в бистро – и перед ним лежит меню из шести страниц: на каждый ценовой сегмент по развороту (то есть по два разных обеда). С понедельника по пятницу меню абсолютно разные. У такого формата был целый ряд преимуществ в глазах офисных сотрудников. Во-первых, поесть можно быстро (блюда подаются через семь минут после заказа – по стандарту, прописанному в франшизе). Во-вторых, готовят действительно вкусно и атмосфера в бистро приятная. Плюс ко всему – бесплатный Wi-Fi в каждом заведении сети. В прошлом году некоторые компании даже начали включать в соцпакет для своих сотрудников оплату обедов в «Очень вкусно». Клиенты называли эти заведения просто «Очень» и по-настоящему их любили. Единственной проблемой была небольшая площадь зала. В часы пик посетителям нередко приходилось ждать, пока освободится столик. Некоторые решали не тратить время и уходили...

### ПРОБЛЕМА

И вот в один прекрасный день, как гром среди ясного неба, открылась первая точка «Очень классно». И довольно быстро эти заведения начали появляться рядом с бизнесцентрами, возле которых располагались бистро «Очень вкусно», – с такой же концепцией и похожим цветовым решением логотипа. Некоторые посетители даже были уверены, что это заведения одной сети. Блюда – почти те же, но не такие вкусные и с другими названиями. Например, вместо свиного стейка – куриный, вместо риса с морепродуктами – сухой рис с ложкой мидий и т.д. И ещё один момент: если в «Очень вкусно» всегда по два предложения в каждом ценовом сегменте, то в «Очень классно»

– по одному. А что касается сервиса, то официанты здесь могут нахамить, заказ порой приходится ждать по 15 минут, хотя все блюда готовят утром. Ходили слухи, что сеть «Очень классно» открыли бывшие сотрудники Михаила, которых он уволил в прошлом году за мошенничество. Михаил и сам побывал в заведении конкурентов, заказал бизнес-ланч (там его подают до 20.00). Он оказался на 30% дешевле, чем в «Очень вкусно». Михаил вспомнил диалог о конкурентах, прочитанный в Facebook. Один пользователь писал: «Как можно есть такую гадость? Я лучше без обеда останусь!» На что другой отвечал: «Не хочешь – не ешь! Но это лучше, чем 30 минут стоять в очереди и в "Очень вкусно". Забегу в "Очень классно" – и поесть успею, и сэкономлю, а в более изысканное место на выходных с женой схожу». На самом деле поесть в «Очень вкусно» успевали все, а кто хотел – не стоял в очереди. Наплыв клиентов – только с 12.30 до 14.30. Те, у кого были возможности и желание, приходили обедать в более спокойное время – до 12.30, например. Поэтому с появлением конкурента доходы в компании Михаила сократились сначала на 11%, через неделю – на 18%, а потом – на 29%. И на этом уровне продажи стабилизировались. На первых порах была мысль: это не наши клиенты – пускай идут к конкуренту, если готовы принять худший сервис за меньшую цену. Но после столь ощутимого падения выручки задумался... Вот и получается: клиенты оставляют недовольные отзывы об «Очень классно» в блогах, на форумах и в социальных сетях, жалуются на обслуживание – но все же идут в дешевые бистро. Особенно если в «Очень вкусно» нет мест.

Вопросы:

1. Как в таких условиях вернуть клиентов, перехваченных конкурентом?
2. Какую новую бизнес – модель вы можете предложить Михаилу.

## **9. Критерии оценки качества знаний для контроля успеваемости обучающихся**

Результаты промежуточной аттестации могут быть оценены: «зачтено», «не зачтено», «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка по дисциплине строится на основе 100-балльной системы оценивания, с последующим переводом в 5-тибалльную систему.

Соответствие 100-балльной и 5-тибалльной систем оценивания.

Уровень оценки по 100-балльной системе	Объяснение	5-ти балльная шкала	Соответствие европейской шкале оценок	Соответствие системе зачтено/не зачтено
86 и выше	Отлично	5	A (86-100)	Зачтено (56-100)
71-85	Хорошо	4	B (80-85); C (71-79)	
56-70	Удовлетворительно	3	D (65-70); E (56-64)	
0-55	Неудовлетворительно	2	F (0-55)	Не зачтено (0-55)

