МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр бакалавриата Менеджмент

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.

_____ "____" _____20___ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Информационное сопровождение бизнеса на рынке услуг Б1.В.ОД.19

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент
Профиль подготовки: Менеджмент сферы услуг
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский

Автор(ы):

Попов М.Л.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.
Протокол заседания кафедры No ___ от "____" _____ 201__г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):
Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__г

Регистрационный No 949959817

Казань
2017

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Попов М.Л. кафедра менеджмента в социальной сфере Институт управления, экономики и финансов , Mikhail.Popov@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

По результатам освоения этой дисциплины, студенты должны обладать способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ОД.19 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.02 Менеджмент и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 4 курсе, 7 семестр.

Это специальная дисциплина, которая следует за общими дисциплинеми 'Менеджмент', 'Организационное развитие', 'Управление сферой услуг', 'Информационные технологии в менеджменте'

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-3 (профессиональные компетенции)	владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности
ПК-3 (профессиональные компетенции)	владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности
ОК-4 (общекультурные компетенции)	Расшифровка приобретаемой компетенции способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности
ОК-4 (общекультурные компетенции)	Расшифровка приобретаемой компетенции способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности
ОПК-4 (профессиональные компетенции)	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
ОПК-4 (профессиональные компетенции)	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
ОПК-7 (профессиональные компетенции)	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-7 (профессиональные компетенции)	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности
ПК-13 (профессиональные компетенции)	умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций
ПК-13 (профессиональные компетенции)	умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности

способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

демонстрировать умение моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 7 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Информация и информационные системы.	7		4	4	0	Устный опрос

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
2.	Тема 2. Документооборот и документопотоки	7		4	4	0	Устный опрос
3.	Тема 3. Документооборот торговой и закупочной деятельности	7		4	8	0	Письменная работа
4.	Тема 4. Устные коммуникация	7		2	2	0	Устный опрос
5.	Тема 5. Письменные коммуникации	7		4	0	0	Устный опрос
.	Тема . Итоговая форма контроля	7		0	0	0	Экзамен
	Итого			18	18	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Информация и информационные системы.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Информация как категория экономической теории. Уникальность информации. Информационные системы.

практическое занятие (4 часа(ов)):

раскрыть сущность информации назвать примеры проявления информации как категорий эконом теории виды информационных систем и их генезис

Тема 2. Документооборот и документопотоки

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Отличия документооборота и документопотока. Потоки постоянной и переменной документации.

практическое занятие (4 часа(ов)):

ДОУ Отличия документооборота и документопотока. Содержание, структура и объем как принципы разделения потоков постоянной и переменной документации.

Тема 3. Документооборот торговой и закупочной деятельности

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Продажи по постоянному договору. Продажи по разовому заказу. Закупки по постоянному договору. Закупки по разовому заказу.

практическое занятие (8 часа(ов)):

составить схему: Продажи по постоянному договору. составить схему:Продажи по разовому заказу. составить схему:Закупки по постоянному договору. составить схему:Закупки по разовому заказу.

Тема 4. Устные коммуникация

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Деловые беседы. Правила. Телефонные переговоры. Правила.

практическое занятие (2 часа(ов)):

назвать правила: Деловые беседы. Использование метода вопросов Телефонные переговоры - особенности и составление бланков

Тема 5. Письменные коммуникации

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Официальные и деловые письма, переписка, докладные записки

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Информация и информационные системы.	7		подготовка к устному опросу	8	устный опрос
2.	Тема 2. Документооборот и документопотоки	7		подготовка к устному опросу	8	устный опрос
3.	Тема 3. Документооборот торговой и закупочной деятельности	7		подготовка к письменной работе	16	письменная работа
4.	Тема 4. Устные коммуникация	7		подготовка к устному опросу	8	устный опрос
5.	Тема 5. Письменные коммуникации	7		подготовка к устному опросу	14	устный опрос
	Итого				54	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Разбираем примеры конкретных ситуаций по построению схем документооборота

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Информация и информационные системы.

устный опрос , примерные вопросы:

Информация как категория экономической теории. Уникальность информации. Информационные системы.

Тема 2. Документооборот и документопотоки

устный опрос , примерные вопросы:

Отличия документооборота и документопотока. Потоки постоянной и переменной документации

Тема 3. Документооборот торговой и закупочной деятельности

письменная работа , примерные вопросы:

Продажи по постоянному договору. Продажи по разовому заказу. Закупки по постоянному договору. Закупки по разовому заказу.

Тема 4. Устные коммуникация

устный опрос , примерные вопросы:

Деловые беседы. Правила. Телефонные переговоры. Правила.

Тема 5. Письменные коммуникации

устный опрос , примерные вопросы:

Официальные и деловые письма, переписка, докладные записки

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

Казанский Федеральный Университет
Институт Управления, Экономики и Финансов
Кафедра Менеджмента Социальной Сферы

2016-2017 учебный год

Информационное сопровождение бизнеса на рынке услуг

Билет 1

1. Понятие документооборота
2. Принципы ведения деловой беседы

Зав.кафедрой _____ проф. Разумовская Е.М.

Казанский Федеральный Университет
Институт Управления, Экономики и Финансов
Кафедра Менеджмента Социальной Сферы

2016-2017 учебный год

Информационное сопровождение бизнеса на рынке услуг

Билет 2

1. Понятие документопотока и его виды
2. Типы вопросов для ведения деловой беседы

Зав.кафедрой _____ проф. Разумовская Е.М.

Казанский Федеральный Университет
Институт Управления, Экономики и Финансов
Кафедра Менеджмента Социальной Сферы

2016-2017 учебный год

Информационное сопровождение бизнеса на рынке услуг

Билет 3

1. Функции документов
2. Принципы ведения телефонной беседы

Зав.кафедрой _____ проф. Разумовская Е.М.

Казанский Федеральный Университет
Институт Управления, Экономики и Финансов
Кафедра Менеджмента Социальной Сферы

2016-2017 учебный год

Информационное сопровождение бизнеса на рынке услуг

Билет 4

1. Внутренние документы
2. Принципы ведения документации при устных коммуникациях

Зав.кафедрой _____ проф. Разумовская Е.М.

Казанский Федеральный Университет
Институт Управления, Экономики и Финансов

Кафедра Менеджмента Социальной Сферы

2016-2017 учебный год

Информационное сопровождение бизнеса на рынке услуг

Билет 5

1. Документы, регламентированнные законодательством
2. Принципы ведения документации при устных коммуникациях

Зав.кафедрой _____ проф. Разумовская Е.М.

Казанский Федеральный Университет
Институт Управления, Экономики и Финансов
Кафедра Менеджмента Социальной Сферы

2016-2017 учебный год

Информационное сопровождение бизнеса на рынке услуг

Билет 6

1. Документооборот при продаже по разовому заказу
2. Типы вопросов для ведения деловой беседы

Зав.кафедрой _____ проф. Разумовская Е.М.

Казанский Федеральный Университет
Институт Управления, Экономики и Финансов
Кафедра Менеджмента Социальной Сферы

2016-2017 учебный год

Информационное сопровождение бизнеса на рынке услуг

Билет 7

1. Документооборот при закупке по разовому заказу
2. Типы вопросов для ведения деловой беседы

Зав.кафедрой _____ проф. Разумовская Е.М.

Казанский Федеральный Университет
Институт Управления, Экономики и Финансов
Кафедра Менеджмента Социальной Сферы

2016-2017 учебный год

Информационное сопровождение бизнеса на рынке услуг

Билет 8

1. Документооборот при закупке по постоянному договору
2. Типы вопросов для ведения телефонных переговоров

Зав.кафедрой _____ проф. Разумовская Е.М.

Казанский Федеральный Университет
Институт Управления, Экономики и Финансов
Кафедра Менеджмента Социальной Сферы

2016-2017 учебный год

Информационное сопровождение бизнеса на рынке услуг

Билет 9

1. Документооборот при продаже по постоянному договору
2. Типы вопросов для ведения телефонных переговоров

Зав.кафедрой _____ проф. Разумовская Е.М.

Казанский Федеральный Университет
Институт Управления, Экономики и Финансов
Кафедра Менеджмента Социальной Сферы

2016-2017 учебный год

Информационное сопровождение бизнеса на рынке услуг

Билет 10

1. Распределение документов по отделам
2. Типы письменной документации

Зав.кафедрой _____ проф. Разумовская Е.М.

Казанский Федеральный Университет
Институт Управления, Экономики и Финансов
Кафедра Менеджмента Социальной Сферы

2016-2017 учебный год

Информационное сопровождение бизнеса на рынке услуг

Билет 11

1. Документопотоки по отделам
2. Типы письменной документации

Зав.кафедрой _____ проф. Разумовская Е.М.

Казанский Федеральный Университет
Институт Управления, Экономики и Финансов
Кафедра Менеджмента Социальной Сферы

2016-2017 учебный год

Информационное сопровождение бизнеса на рынке услуг

Билет 12

1. Документопотоки по отделам
2. Официальные и деловые письма

Зав.кафедрой _____ проф. Разумовская Е.М.

Казанский Федеральный Университет
Институт Управления, Экономики и Финансов
Кафедра Менеджмента Социальной Сферы

2016-2017 учебный год

Информационное сопровождение бизнеса на рынке услуг

Билет 14

1. Электронные коммуникации
2. Официальные и деловые письма

Зав.кафедрой _____ проф. Разумовская Е.М.

Казанский Федеральный Университет
Институт Управления, Экономики и Финансов
Кафедра Менеджмента Социальной Сферы

2016-2017 учебный год

Информационное сопровождение бизнеса на рынке услуг

Билет 15

1. Обработка входящей корреспонденции
2. Виды документопотоков

Зав.кафедрой _____ проф. Разумовская Е.М.

Казанский Федеральный Университет
Институт Управления, Экономики и Финансов
Кафедра Менеджмента Социальной Сферы

2016-2017 учебный год

Информационное сопровождение бизнеса на рынке услуг

Билет 16

1. Обработка исходящей корреспонденции
2. Виды документов

Зав.кафедрой _____ проф. Разумовская Е.М.

7.1. Основная литература:

Киселев, Г. М. Информационные технологии в экономике и управлении (эффективная работа в MS Office 2007) [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Г. М. Киселев, Р. В. Бочкова, В. И. Сафонов. - М.: Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2013. - 272 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415083

Информационные технологии и системы: Учеб. пособие / Е.Л. Федотова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 352 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=374014

Информационные системы и технологии

Информационные технологии: Учебное пособие / Е.Л. Румянцева, В.В. Слюсарь; Под ред. Л.Г. Гагариной. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 256 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=392410

Базовые и прикладные информационные технологии: Учебник / В.А. Гвоздева. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 384 с.: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=428860

7.2. Дополнительная литература:

Киселев, Г. М. Информационные технологии в экономике и управлении (эффективная работа в MS Office 2007) [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Г. М. Киселев, Р. В. Бочкова, В. И. Сафонов. - М.: Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2013. - 272 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415083

7.3. Интернет-ресурсы:

Научная электронная библиотека - http://elibrary.ru/

РБК-информационное агентство - http://rt.rbc.ru/

Электронный документооборот ИРМ - http://www.mdi.ru/produkty-i-resheniya/elektronnyij-dokumentooborot

Энциклопедия делопроизводства - http://www.edou.ru/

1С-Битрикс - http://www.1c-bitrix.ru/products/cms/features/workflow.php

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Информационное сопровождение бизнеса на рынке услуг" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB,audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

раздаточные материалы преподавателя

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки Менеджмент сферы услуг .

Автор(ы):
Попов М.Л. _____
"__" _____ 201 __ г.

Рецензент(ы):
Разумовская Е.М. _____
"__" _____ 201 __ г.