

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.



_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Бизнес-процессы и услуги внутрикорпоративного взаимодействия БЗ.ДВ.10

Направление подготовки: 080200.62 - Менеджмент

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Куцевол Н.Г.

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 (отделение менеджмента):

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No 94991015

Казань
2015

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. (доцент) Куцевол Н.Г. кафедра менеджмента в социальной сфере Отделение менеджмента, Nadejda.Koutsevol@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

1. Понимание роли и места услуг в современном менеджменте, значение услуг в современном обществе динамичность среды услуг.
2. Понимание структуры бизнес- процессов
3. Понимания спектра услуг внутрикорпоративного управления
4. Знание методов анализа идентификации бизнес-процессов
5. Знания методов оценки эффективности системы предоставления консалтинговых услуг.
6. Знанию организационных факторов эффективности внутрикорпоративного управления

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.ДВ.10 Профессиональный" основной образовательной программы 080200.62 Менеджмент и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 8 семестр.

Курс "Бизнес-процессы и услуги внутрикорпоративного управления" является одним из завершающих для студентов, обучающихся по направлению "Менеджмент", профиля "Менеджмент сферы услуг". Рассмотрение проблем внутрикорпоративного управления становится определяющим в подготовке специалистов. Огромное значение приобретает рассмотрение функций внутрикорпоративного управления в сервисных организациях, малых предприятиях, предлагающих широкий спектр услуг населению, организациях, предоставляющих спектр социально-значимых услуг. Существенное внимание уделяется анализу процесса принятия управленческих решений во взаимодействии подразделений сервисных организаций и процессу выработки единой стратегии их развития в рамках стратегического управления компании в целом.

Курс предназначен для студентов последнего года обучения по профилю "Менеджмент сферы услуг". Последовательность изложения материала обусловлена стремлением к единству теории и практики в анализе современных проблем постановки бизнес-процессов и внутрикорпоративного управления.

Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Данная дисциплина относится к циклу профессиональных дисциплин направления Менеджмент.

Имеет тесные взаимосвязи с такими дисциплинами как "Основы менеджмента", "Теория организации" "Информационные технологии в менеджменте", "Разработка и принятие управленческих решений" и ряда др.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-12 (общекультурные компетенции)	осознанием социальной значимости своей будущей профессии, обладанием высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности
ОК-17 (общекультурные компетенции)	владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-7 (общекультурные компетенции)	готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе
ОК-9 (общекультурные компетенции)	умением использовать нормативные правовые документы в своей деятельности
ПК-3 (профессиональные компетенции)	готовностью к разработке процедур и методов контроля
ПК-23 (профессиональные компетенции)	знанием современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

Демонстрировать готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе

Демонстрировать способность анализировать социально значимые проблемы и процессы

Демонстрировать способность понимание роли и значения информации и информационных технологий в развитии современного общества и экономических знаний Демонстрировать способность оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений

Демонстрировать способность учитывать аспекты корпоративной социальной ответственности при разработке и реализации стратегии организации

Демонстрировать готовность планировать операционную (производственную) деятельность организаций

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

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

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 8 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. Основные бизнес-процессы организации сферы						

услуг.

8	1	4	4	0	домашнее задание
---	---	---	---	---	------------------

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. Идентификация бизнес-процессов:	8	2	4	4	0	контрольная работа
3.	Тема 3. Самооценка бизнес-процессов и качества внутрикорпоративных услуг.	8	3	4	4	0	домашнее задание
4.	Тема 4. Совершенствование предоставления услуг внутрикорпоративного управления	8	4	4	4	0	устный опрос
5.	Тема 5. Организационные методы совершенствования услуг внутрикорпоративного управления	8	5	4	4	0	письменная работа
6.	Тема 6. Организационные факторы эффективности услуг внутрикорпоративного управления.	8	6	6	8	0	контрольная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	8		0	0	0	зачет
	Итого			26	28	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Основные бизнес-процессы организации сферы услуг.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Классификация бизнес-процессов. Разработка услуг: исследование рынка, проектирование услуг, проработка процесса предоставления услуг, технологическая подготовка производства услуг.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Требования потребителей: развитие рынка, организация маркетинга и продаж, возможность тендерное предоставления услуг. Выполнение заказов: распределение услуг и выходящая логистика, обслуживание договора. Обслуживания потребителя: послепродажные услуги, система взаимосвязи с потребителями услуг.

Тема 2. Идентификация бизнес-процессов:

лекционное занятие (4 часа(ов)):

стратегия предприятия, заинтересованные внутренние и внешние элементы организации услуг, ожидания в отношении продукции и услуг.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Картирование взаимосвязей и взаимозависимостей в организации процесса оказания услуг: планирование, закупки, производство услуг и продажи. Составление графических блок-схем. Межфункциональные организационные блок-схемы. Многоуровневые блок-схемы. Владельцы и зоны ответственности процесса.

Тема 3. Самооценка бизнес-процессов и качества внутрикорпоративных услуг.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Разработка системы самооценки. Интерпретация результатов измерений. Направленность изменений уровня эффективности внутрикорпоративных бизнес-процессов. Тестирование критериев выполнения внутрикорпоративных бизнес-процессов.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Индикаторы эффективности услуг внутрикорпоративного управления. Поставки во времени, время поставки, приспособляемость к переменам, низкая цена, согласованное качество, рентабельность, эффективный обмен информации, согласованно-эффективное время предоставление услуг итд.

Тема 4. Совершенствование предоставления услуг внутрикорпоративного управления

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Совершенствование предоставления услуг внутрикорпоративного управления: определение приоритета усилий, уяснение сути процесса и проблемы, анализ проблемы, генерация идей совершенствования. Масштаб перемен. Потребности во времени и ресурсах.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Выявление критического инцидента в совершенствовании услуг внутрикорпоративного управления.

Тема 5. Организационные методы совершенствования услуг внутрикорпоративного управления

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Упрощение: исключение бюрократии, анализ добавлено ценности, сокращение времени цикла предоставления услуг. Метод структурирования качества услуг, идеализация услуг. Анализ рабочих ячеек во взаимосвязи между поставщиками и потребителем.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Систематических реинжиниринг бизнес-процессов: исключить, упростить, объединить, автоматизировать. Внутренний бенчмаркинг.

Тема 6. Организационные факторы эффективности услуг внутрикорпоративного управления.

лекционное занятие (6 часа(ов)):

Сходство функций категорий персонала, пространственное размещение работников и внутрикорпоративные коммуникации, сложность выполняемых задач,

практическое занятие (8 часа(ов)):

степень детализации заданий, интеграции и сработанность коллектива, возможность предвидения и планирования, организационная стабильность.

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. Основные бизнес-процессы организации сферы услуг.	8	1	подготовка домашнего задания	8	домашнее задание

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Идентификация бизнес-процессов:	8	2	подготовка к контрольной работе	10	контрольная работа
3.	Тема 3. Самооценка бизнес-процессов и качества внутрикорпоративных услуг.	8	3	подготовка домашнего задания	8	домашнее задание
4.	Тема 4. Совершенствование предоставления услуг внутрикорпоративного управления	8	4	подготовка к устному опросу	10	устный опрос
5.	Тема 5. Организационные методы совершенствования услуг внутрикорпоративного управления	8	5	подготовка к письменной работе	8	письменная работа
6.	Тема 6. Организационные факторы эффективности услуг внутрикорпоративного управления.	8	6	подготовка к контрольной работе	10	контрольная работа
	Итого				54	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Для повышения эффективности обучения используется комплекс методик и подходов к образованию, ориентированный на потребности и восприятие процесса управления. Его основные элементы:

1. Сближение обучения с практической деятельностью студента - обучение на базе рабочей ситуации, вовлечение в учебный процесс практического опыта преподавателей (студентов) и др.
2. Использование наиболее активных методов обучения, позволяющих экономно расходовать время студента, таких, как групповые дискуссии, деловые игры, тренинги, "мозговые штурмы", работа с интерактивными учебными материалами и т.д.
3. Образовательный подход - помощь в проявлении уникальных способностей студента, формировании его собственной цельной картины взглядов на управление фирмой посредством усвоения концепций, применимых в широком диапазоне ситуаций.
4. Развитие творческих способностей студентов, умения принимать решения в неординарных условиях путем использования проблемных методов обучения (case study и рабочие ситуации).
5. Развивающий подход - обучение умению не только знать, но и думать, использовать знания, регулярно повышать свой интеллектуальный уровень. Развивающие, научно-исследовательские направления образования (активные методы обучения) строят технологии на методиках познания. Другими словами, формирование личностной модели ученика происходит под влиянием нелинейной модели знаний.
6. Универсальность изложения курсов и применение методов адаптации содержания к конкретным условиям.

7. Проектирование самостоятельной работы, существенно расширяющей личную инициативу студента и организацию гибких и эффективных форм контроля со стороны преподавателей, принимающих участие в программе.

8. Организация системного контроля с помощью промежуточных и итоговых измерений уровней знаний, умений и навыков обучаемых.

Интерактивные формы обучения

1. Интерактивная экскурсия

2. Использование кейс-технологий

3. Проведение видеоконференций

4. Круглый стол

5. Мозговой штурм

6. Дебаты

7. Фокус-группа

8. Деловые и ролевые игры

9. case-study (анализ конкретных, практических ситуаций)

10. учебные групповые дискуссии

11. тренинги.

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

Тема 1. Основные бизнес-процессы организации сферы услуг.

домашнее задание , примерные вопросы:

ТЕМАТИКА ДОМАШНЕГО ЗАДАНИЯ: Какие основные бизнес-процессы характерны для организации сферы услуг 2. При разработки услуг характерны: исследование рынка, проектирование услуг, проработка процесса предоставления услуг, технологическая подготовка производства услуг. обсуждение 3. Какие требования потребителей характерны для: развития рынка, организации маркетинга и продаж, возможности тендерное предоставления услуг.

Тема 2. Идентификация бизнес-процессов:

контрольная работа , примерные вопросы:

ТЕМАТИКА КОНТРОЛЬНОГО ЗАДАНИЯ: Выделить и проанализировать основные методы идентификации бизнес-процессов в организации сферы услуг (на примере конкретной фирмы).

Тема 3. Самооценка бизнес-процессов и качества внутрикорпоративных услуг.

домашнее задание , примерные вопросы:

ТЕМАТИКА ДОМАШНЕГО ЗАДАНИЯ: Разработать системы самооценки бизнес-процессов на примере практически ориентированной фирмы, предоставляющие услуги.

Тема 4. Совершенствование предоставления услуг внутрикорпоративного управления

устный опрос , примерные вопросы:

ТЕМАТИКА ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ: Выявление критического инцидента в совершенствовании услуг внутрикорпоративного управления. Обсуждение

Тема 5. Организационные методы совершенствования услуг внутрикорпоративного управления

письменная работа , примерные вопросы:

ТЕМАТИКА ДЛЯ ПИСЬМЕННОЙ РАБОТЫ: Проанализировать такие методы совершенствования услуг как: -исключение бюрократии, анализ добавлено ценности, сокращение времени цикла предоставления услуг. -Метод структурирования качества услуг, идеализация услуг. -Анализ рабочих ячеек во взаимосвязи между поставщиками и потребителем.

Тема 6. Организационные факторы эффективности услуг внутрикорпоративного управления.

контрольная работа , примерные вопросы:

ТЕМАТИКА КОНТРОЛЬНОГО ЗАДАНИЯ: Описать такие организационные факторы как: Сходство функций категорий персонала, пространственное размещение работников и внутрикорпоративные коммуникации, сложность выполняемых задач, степень детализации заданий, интеграции и сработанность коллектива, возможность предвидения и планирования, организационная стабильность.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Планируется проведение тестовых заданий, кейсов в соответствии с нижеприведенной тематикой.

1. Основные бизнес-процессы организации сферы услуг
2. Разработка услуг: исследование рынка, проектирование услуг, проработка процесса предоставления услуг, технологическая подготовка производства услуг.
3. Требования потребителей: развитие рынка, организация маркетинга и продаж, возможность тендерное предоставления услуг.
4. Выполнение заказов: распределение услуг и выходящая логистика, обслуживание договора.
5. Обслуживание потребителя: послепродажные услуги, система взаимосвязи с потребителями услуг.
6. Идентификация бизнес-процессов: стратегия предприятия, заинтересованные внутренние и внешние элементы организации услуг, ожидания в отношении продукции и услуг.
7. Картирование взаимосвязей и взаимозависимостей в организации процесса оказания услуг: планирование, закупки, производство услуг и продажи.
8. Составление графических блок-схем.
9. Межфункциональные организационные блок-схемы. Многоуровневые блок-схемы.
10. Владельцы и зоны ответственности процесса.
11. Самооценка бизнес-процессов и качества внутрикорпоративных услуг. Разработка системы самооценки.
12. Направленность изменений уровня эффективности внутрикорпоративных бизнес-процессов.
13. Тестирование критериев выполнения внутрикорпоративных бизнес-процессов.
14. Индикаторы эффективности услуг внутрикорпоративного управления.
15. Совершенствование предоставления услуг внутрикорпоративного управления: определение приоритета усилий, уяснение сути процесса и проблемы, анализ проблемы, генерация идей совершенствования.
16. Выявление критического инцидента в совершенствовании услуг внутрикорпоративного управления.
17. Организационные методы совершенствования услуг внутрикорпоративного управления.
18. Упрощение: исключение бюрократии, анализ добавлено ценности, сокращение времени цикла предоставления услуг. Метод структурирования качества услуг, идеализация услуг.
19. Анализ рабочих ячеек во взаимосвязи между поставщиками и потребителем.
20. Систематических реинжиниринг бизнес-процессов: исключить, упростить, объединить, автоматизировать.

21. Организационные факторы эффективности услуг корпоративного управления

7.1. Основная литература:

1. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин; Институт экономики и финансов "Синергия". - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 319 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=395912>
2. Управление знаниями корпорации и реинжиниринг бизнеса: Учебник / Н.М. Абдикеев, А.Д. Киселев; Под науч. ред. Н.М. Абдикеева. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 382 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=201822>
3. Блинов, А. О. Управленческое консультирование [Электронный ресурс] : Учебник для магистров / А. О. Блинов, В. А. Дресвянников. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К-", 2013. - 212 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=415014>

7.2. Дополнительная литература:

1. Балаева О., Предводителева М. Сфера услуг в мировой экономике: тенденции развития // Мировая экономика и международные отношения. ? 2007. ? ◆3.
2. Балаева О.Н., Предводителева М.Д. Эра услуг: требуются профессионалы // Бизнес-образование. ? 2002. ? ◆2(13).
3. Восколович Н.А. Экономика платных услуг. ? М.: Юнити-Дана, 2007.
4. Демидова Л. Сфера услуг в постиндустриальной экономике // Мировая экономика и международные отношения. ? 1999. ? ◆2.
5. Демидова Л. Сфера услуг России: трудный путь модернизации // Мировая экономика и международные отношения. ? 2008. ? ◆2.
6. Кликич Л.М. Эволюция сферы услуг: неравновесный подход. ? М.: Изд-во МСХА, 2004.
7. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии. ? М., СПб., Киев: Вильямс, 2005.
8. Маркова В.Д. Маркетинг услуг. ? М.: Финансы и статистика, 1996.
9. Российский статистический ежегодник. ? М.: Росстат, 2007.
10. Рутгайзер В.М., Корягина Т.И., Арбузова Т.И. и др. Сфера услуг. Новая концепция развития. ? М.: Экономика, 1990.
11. Борисов, А.В. Совершенствование бизнес-процессов / А.В. Борисов. - М.: Логика бизнеса, 2005. - 56 с.
12. Бородатова, М.В. Автоматизация моделирования объектов реинжиниринга / М.В. Бородатова, А.В. Шерстюк. - СПб.: Изд-во СПбГУ, 1999.
13. Вентцель, Е.С. Исследование операций: задачи, принципы, методология / Е.С. Вентцель. - М.: Наука, 1988.
14. Версина, Н. Реинжиниринг как инструмент реструктуризации предприятия / Н. Верстана, Ю. Еленева, А. Сиганьков [электронный ресурс]. - <http://home.expert.ru/oborud/crisl.htm>.
15. Гаврилов, А.И. Реинжиниринг бизнес-процессов: механизмы реализации: Монография / А.И. Гаврилов, А.М. Озина. - Н. Новгород: Изд-во ВВАГС, 2006. - 364 с.
16. Генералов, С. Управление отношениями с клиентами: бизнес- стратегия, предназначенная для оптимизации доходов, прибыльности и удовлетворенности клиентов [электронный ресурс]. - <http://www.crm-systems.ru/crmsystems.html>.
17. Гуияр, Ф.Ж. Преобразование организации / Ф.Ж. Гуияр, Дж.Н. Келли: Пер. с англ. - М.: Дело, 2000.
18. Зиндер, Е.З. Реинжиниринг + информационные технологии = новое системное проектирование/Е.З. Зиндер // Открытые системы. -1996. - ◆1.

20. Киселев, С.В. Экономические и организационные основы функционирования сферы услуг: Монография. / С.В. Киселев и др. - Казань: Академия управления "ТИСБИ", 2004. - 220 с.
21. Клейнер, Г.Б. Предприятие в нестабильной экономической среде: риски, стратегии, безопасность / Г.Б. Клейнер, А. Стратегия управления бизнес-процессами: организационное развитие [электронный ресурс]. - http://big.spb.ru/publications/other/km/steteg_upr_bus_org_razv.shtml.
22. Кутелев, П.В. Технология реинжиниринга бизнеса / П.В. Кутелев, И.В. Мишурова. ^ М.: ИКЦ "МарТ\ 2003. - 176 с.
23. Мартич, А. Как внедрить процессно-ориентированное управление? / А. Мартич // Управление компанией. - 2000. - ♦ 23. - С. 31-35.
24. Масленникова, Н. Разработка структуры управления, обладающей потенциалом для изменений / Н. Масленникова // Проблемы теории и практики управления. - 2002. - ♦ 4. - С. 121-127.
25. Масленченков, Ю.С. Бизнес-стратегии и бизнес-процессы обслуживания корпоративных клиентов банка: Учебная программа ММФБШ / Ю.С. Масленченков. - М., 2000.
26. Масленченков, Ю.С. Экономика банка. Разработка по управлению финансовой деятельностью банка / Ю.С. Масленченков, А.П. Дубанков. - М.: "БДЦ-Пресс", 2003. - 168 с.
27. Медведев, Е. Повышение эффективности предприятия за счет процессно-ориентированного подхода к управлению / Е. Медведев, И. Свеженцев, Т. Уш-танит // Проблемы теории и практики управления. - 2004. - ♦ 5. - С. 103-108.
28. Мильнер, Б.З. Теория организаций / Б.З. Мильнер. - М.: ИНФРА-М, 2004.-478 с.
29. Ойхман, Е.Г. Реинжиниринг бизнеса: реинжиниринг организаций и информационные технологии / Е.Г. Ойхман, Э.В. Полов. - М.: Финансы и статистика, 1997. - 336 с.
30. Робсон, М. Практическое руководство по реинжинирингу бизнес-процессов. / М. Робсон, Ф. Уллах: Пер. с англ. / Под ред. Н.Д. Эриашвили. - М.: Аудит, 1997.-224 с.
31. Рузанов, А.И. Математические оптимизационные модели в экономических исследованиях / А.И. Рузанов. - Н.Новгород: Изд-во ННГУ, 2006. - 76 с.
32. Тнчи, Н. Лидеры реорганизации (из опыта американских корпораций) / Н. Тичи, М. Деванина. - М.: Экономика, 2000.
33. Хаммер, М. Реинжиниринг корпорации: Манифест революции в бизнесе / М. Хаммер, Дж. Чампи: Пер. с англ. Ю.Е. Корнилович. - М.: Изд-во "Манн, Иванов и Фербер", 2006. -287 с.
34. Харрингтон, Дж. Х. Управление качеством в американских корпорациях / Дж.Х. Харрингтон;

7.3. Интернет-ресурсы:

- бесплатные библиотеки сети ::: экономическая . - ..allbest.ru/eko.htm
БИБЛИОТЕКА ЭКОНОМИЧЕСКОЙ И УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ЛИТЕРАТУРЫ - -
<http://eup.ru/Catalog/All-All.asp>
Экономическая библиотека онлайн - finoboz.com/
Электронная библиотека бесплатных электронных книг - - www.finbook.biz/
Электронная библиотека онлайн, - www.elobook.com/
Электронная библиотека экономической и деловой литературы - - <http://www.aup.ru/library/>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Бизнес-процессы и услуги внутрикорпоративного взаимодействия" 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 оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "КнигаФонд", доступ к которой предоставлен студентам. Электронно-библиотечная система "КнигаФонд" реализует легальное хранение, распространение и защиту цифрового контента учебно-методической литературы для вузов с условием обязательного соблюдения авторских и смежных прав. КнигаФонд обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям новых ФГОС ВПО.

Проектор с экраном, принтер и копировальный аппарат для распечатки текстов и тестовых заданий, прочее подобное оборудование.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 080200.62 "Менеджмент" и профилю подготовки не предусмотрено .

Автор(ы):

Куцевол Н.Г. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. _____

"__" _____ 201__ г.