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. Минзарипов Р.Г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

# Программа дисциплины

Информационное сопровождение бизнеса Б2.В.1

Направление подготовки: 080200.62 - 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 (отделение менеджмента):
Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__г

Регистрационный No 94994714

Казань
2014


ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

## 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 Отделение менеджмента , Mikhail.Popov@kpfu.ru

## 1. Цели освоения дисциплины

Целью изучения данной дисциплины является

- знакомство с корпоративными системами
- понимание роли системы обмена информацией в управлении предприятиями;
- ознакомление с методами анализа бизнес-процессов посредством анализа документо-потоков;
- ознакомление с основными видами коммуникативных процессов;

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б2.В.1 Общепрофессиональный" основной образовательной программы 080200.62 Менеджмент и относится к вариативной части. Осваивается на 3 курсе, 6 семестр.

дисциплани относится к специальным, имеет связи с курсами "Информационные технологии в управлении" и "Управление корпоративной информацией"

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

| Шифр компетенции | Расшифровка приобретаемой компетенции |
|---|---|
| ПК-20 (профессиональные компетенции) | владеть методами управления проектами и готовностью к их реализации с использованием современного программного обеспечения |
| ПК-45 (профессиональные компетенции) | ? владеть техниками финансового планирования и прогнозирования |

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

1структуру построения информационной системы организации

2обладать теоретическими знаниями о роли компьютерных систем управления ин-формационными потоками на предприятии.

3основы теории и методологии MRP-систем;

4методы внедрения информационных систем, как инструмента оптимизации дви-жения и использования материальных и информационных потоков на предприя-тии;

2. должен уметь:

1 выявлять недостатки информационной системы управления предприятием

2 пользоваться знаниями об электронном документообороте

3 владеть устными коммуникациями

3. должен владеть:

1 терминологическим аппаратом дисциплины;

2 принципами выбора информационных систем для предприятия

4. должен демонстрировать способность и готовность:

применять полученные теоретические знания на практике

## 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 6 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. Управление документами. Документационное обеспечение управления, функции де-лопроизводства, документопоток, документо-оборот. Общие и специфические функции доку-ментов. | 6 | | 6 | 6 | 0 | |
| 2. | Тема 2. Внутренние документы предприятия и документы, регламентированные законодатель-ством. Документооборот торгово-закупочной деятельности предприятий по разовому заказу и на условиях постоянного договора. Работа с ис-ходящими и входящими документами. | 6 | | 6 | 6 | 0 | |

| N | Раздел Дисциплины/ Модуля | Семестр | Неделя семестра | Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах) | | | Текущие формы контроля |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | |
| 3. | Тема 3. Коммуникации. Схема коммуникационного процесса. Устные коммуникации в офисе и их виды. Правила ведения деловой беседы. Виды переговоров. Телефонные коммуникации. Документирование при проведении устных коммуникаций. | 6 | | 6 | 6 | 0 | |
| 4. | Тема 4. Электронные коммуникации, электронный документооборот | 6 | | 8 | 10 | 0 | |
| . | Тема . Итоговая форма контроля | 6 | | 0 | 0 | 0 | экзамен |
| | Итого | | | 26 | 28 | 0 | |

**4.2 Содержание дисциплины**

**Тема 1. Управление документами. Документационное обеспечение управления, функции де-лопроизводства, документопоток, документо-оборот. Общие и специфические функции доку-ментов.**

***лекционное занятие (6 часа(ов)):***

Управление документами.

***практическое занятие (6 часа(ов)):***

Документационное обеспечение управления, функции де-лопроизводства, документопоток, документо-оборот. Общие и специфические функции доку-ментов.

**Тема 2. Внутренние документы предприятия и документы, регламентированные законодатель-ством. Документооборот торгово-закупочной деятельности предприятий по разовому заказу и на условиях постоянного договора. Работа с ис-ходящими и входящими документами.**

***лекционное занятие (6 часа(ов)):***

Документооборот

***практическое занятие (6 часа(ов)):***

Документооборот торгово-закупочной деятельности предприятий по разовому заказу и на условиях постоянного договора. - продажа/разовый заказ - продажа/постоянный договор - закупки/разовый заказ - закупки/постоянный договор

**Тема 3. Коммуникации. Схема коммуникационного процесса. Устные коммуникации в офисе и их виды. Правила ведения деловой беседы. Виды переговоров. Телефонные коммуникации. Документирование при проведении устных коммуникаций.**

***лекционное занятие (6 часа(ов)):***

Коммуникации. Схема коммуникационного процесса

***практическое занятие (6 часа(ов)):***

Устные коммуникации в офисе и их виды. Правила ведения деловой беседы. Виды переговоров. Телефонные коммуникации. Документирование при проведении устных коммуникаций Письменная коммуникация. Внешние и внутренние формы письменной коммуникации: письма и докладные записки. Инструкции. Документирование при выполнении некоторых распространенных офисных процедур:

**Тема 4. Электронные коммуникации, электронный документооборот**

***лекционное занятие (8 часа(ов)):***

Электронные коммуникации, электронный документооборот

***практическое занятие (10 часа(ов)):***

Электронные коммуникации, электронный документооборот, компоненты электронного документооборота, построение системы электронного документооборота на предприятии

### 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. Управление документами. Документационное обеспечение управления, функции де-лопроизводства, документопоток, документо-оборот. Общие и специфические функции доку-ментов. | 6 | | работа с литературой | 10 | устный опрос |
| 2. | Тема 2. Внутренние документы предприятия и документы, регламентированные законодатель-ством. Документооборот торгово-закупочной деятельности предприятий по разовому заказу и на условиях постоянного договора. Работа с ис-ходящими и входящими документами. | 6 | | решение кейсов | 24 | сдача схем и таблиц |

| N | Раздел Дисциплины | Семестр | Неделя семестра | Виды самостоятельной работы студентов | Трудоемкость (в часах) | Формы контроля самостоятельной работы |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3. | Тема 3. Коммуникации. Схема коммуникационного процесса. Устные коммуникации в офисе и их виды. Правила ведения деловой беседы. Виды переговоров. Телефонные коммуникации. Документирование при проведении устных коммуникаций. | 6 | | работа с литературой | 10 | устный опрос |
| 4. | Тема 4. Электронные коммуникации, электронный документооборот | 6 | | работа с интернет-источниками | 10 | письменная работа |
| | Итого | | | | 54 | |

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

В процессе реализации учебной программы используются такие образовательные технологии, как: лекции, семинары, обсуждение материалов по темам семинаров, решение практических задач и кейсов на семинарах и в качестве домашнего задания.

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

**Тема 1. Управление документами. Документационное обеспечение управления, функции де-лопроизводства, документопоток, документо-оборот. Общие и специфические функции доку-ментов.**

устный опрос, примерные вопросы:

Управление документами. Документационное обеспечение управления, функции де-лопроизводства, документопоток, документооборот. Общие и специфические функции доку-ментов.

**Тема 2. Внутренние документы предприятия и документы, регламентированные законодатель-ством. Документооборот торгово-закупочной деятельности предприятий по разовому заказу и на условиях постоянного договора. Работа с ис-ходящими и входящими документами.**

сдача схем и таблиц, примерные вопросы:

Внутренние документы предприятия и документы, регламентированные законодатель-ством. Документооборот торгово-закупочной деятельности предприятий по разовому заказу и на условиях постоянного договора. Работа с исходящими и входящими документами.

**Тема 3. Коммуникации. Схема коммуникационного процесса. Устные коммуникации в офисе и их виды. Правила ведения деловой беседы. Виды переговоров. Телефонные коммуникации. Документирование при проведении устных коммуникаций.**

устный опрос, примерные вопросы:

Коммуникации. Схема коммуникационного процесса. Устные коммуникации в офисе и их виды. Правила ведения деловой беседы. Виды переговоров.

**Тема 4. Электронные коммуникации, электронный документооборот**

письменная работа, примерные вопросы:

Электронные коммуникации, электронный документооборот, компоненты электронного документооборота, построение системы элек-тронного документооборота на предприятии

**Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к экзамену:

ТЕСТ для контроля знаний (фрагмент)

2. Говорить об обязанностях перед фирмой при телефонных переговорах означает:

3. Впишите названия элементов и этапов информационного процесса

_____ (лицо, генерирующее или собирающее информацию)

_____ (средство передачи информации)

_____ (между зарождением идеи и выбором канала)

4. Совокупность взаимных процедур, обеспечивающих движение документов с момента их по-ступления до отправки, это -

 документопоток

 документооборот

 делопроизводство

 документационное обеспечение управления

5. Какие из следующих документов участвуют в документообороте по складу?

 запрос клиента

 накладная

 счет-фактура

 приходный ордер

 доверенность

6. В чем принципиальное отличие официальных и деловых писем

7. В документооборот отдела снабжения входят:

 заявка/заказ на поставку

 счет-фактура

 акт приемки

 журнал заказов поставщикам

8. Какие фразы не рекомендуется употреблять при телефонном разговоре:

9. "... самое полезное, что можно выделить на данном этапе переговоров - ведение записей, каса-ющихся "технического задания", что в дальнейшем может разрешить ряд спорных вопросов" - К какому виду переговоров относится данное правило:

 предварительные переговоры

 основные переговоры

 переговоры в процессе постановки задач

 переговоры в процессе работы

 переговоры при разрешении конфликтов

10. Из чего состоит спецификация должности?

11. Выписка из протокола содержит следующие реквизиты:

 наименование предприятия

 город

- дата составления протокола
- дата составления выписки
- состав присутствующих
- перечисление всех пунктов повестки дня
- пункт "Слушали"
- пункт "Выступили"
- пункт "Постановили"
- подпись председателя и секретаря

12. При работе с исходящими документами необходимо:

- регистрация и простановка номера
- определение срока хранения
- подшивка второго документа в дело
- внесение сведений в журнал резолюций

Темы практических занятий.

Семестровая работа:

1. Схема документопотока "Продажа по разовому заказу".
2. Схема документопотока "Продажа по постоянному договору".
3. Схема документопотока "Закупка по разовому заказу".
4. Схема документопотока "Закупка по постоянному договору".

Бланки ведения деловой беседы и телефонного разговора.

### 7.1. Основная литература:

Королев В. И. Современные технологии менеджмента: Учебник / В.И.Королев, В.В.Уваров, А.Д.Заикин; Под ред. проф. В.И. Королева; Всероссийская академия внешней торговли. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2012. - 640 с. http://znanium.com/bookread.php?book=258352

Захарова Т.И. Документационное обеспечение управления: учебно-практическое пособие.Евразийский открытый институт.2012, Москва. 147с. ЭБС "БиблиоРоссика". http://www.bibliorossica.com/book.html?&currBookId=6162

Блюмин А. М. Информационный консалтинг : теория и практика консультирования : учебник для бакалавров. Издательство: Дашков и К-.2013, Москва. 364с. ЭБС "БиблиоРоссика". http://znanium.com/bookread.php?book=402978

Хаммер М. Быстрее, лучше, дешевле : девять методов реинжиниринга бизнес-процессов. Альпина Паблишер, 2012, Москва, 348с. ISBN: 978-5-9614-1807 http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=9482

Баскакова О. В. Экономика предприятия (организации ) : учебник. Дашков и К-, 2013, Москва, с.371 ISBN: 978-5-394-01688-2 http://znanium.com/bookread.php?book=411402

### 7.2. Дополнительная литература:

Горфинкель, Владимир Яковлевич. Коммуникации и корпоративное управление: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. экономики и упр. (060000) / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар.?Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2005

Елиферов, Виталий Геннадьевич. Бизнес-процессы: регламентация и управление: учебное пособие для слушателей образовательных учреждений, обучающихся по про-грамме МВА и другим программам подготовки управленческих кадров / В.Г. Елифе-ров, В.В. Репин; Ин-т экономики и финансов "Синергия".?Москва: ИНФРА-М, 2008

### 7.3. Интернет-ресурсы:

википедия - ru.wikipedia.org?

Моделирование бизнес-процессов - http://www.script-coding.com/bp.html
управление производством - http://www.up-pro.ru/encyclopedia/biznes-process.html
управленческий форум e-xecutive - http://www.e-xecutive.ru/
Центр Управления Финансами - http://www.center-yf.ru/data/ip/Biznes-process.php

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

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

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе " БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС " БиблиоРоссика " представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

учебная аудитория

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

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

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