

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 24.06.2025 16:49:48
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058244c57827407d

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ СЕРВИСА И ОТРАСЛЕВОГО УПРАВЛЕНИЯ**

УТВЕРЖДАЮ

_____2025

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины: **Технологии разработки и экономическое обоснование
управленческих решений**

направление подготовки: **43.03.01 Сервис**

направленность (профиль): **Экономика сервисного предприятия
и организация постпродажного обслуживания**

форма обучения: **очная**

Рабочая программа разработана по направлению 43.03.01 «Сервис», направленность (профиль) «Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания».

Рабочую программу разработал:

Гурьева М.А., доцент, канд. экон. наук, доцент

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины «Технологии разработки и экономическое обоснование управленческих решений» – формирование способности осуществлять на основе системного подхода критический анализ проблемных ситуаций и разрабатывать управленческие решения на основе экономической оценки альтернативных вариантов.

Задачи дисциплины:

- теоретическое освоение знаний в области разработки и принятия управленческих решений;
- приобретение систематических знаний о закономерностях и процедурах принятия управленческих решений;
- изучение технологий разработки и методов повышения эффективности принятия управленческих решений;
- формирование навыков выбора технологий, моделей и методов анализа, прогнозирования, оптимизации управленческого решения;
- развитие способности применения полученных знаний в практических ситуациях.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Технологии разработки и экономическое обоснование управленческих решений» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знание: основы поиска и принятия организационно-управленческого решения, оценки результатов и последствий принятого управленческого решения; об ответственности с позиции социальной значимости принимаемых решений; применение адекватных инструментов и технологий регулирующего воздействия при выборе и реализации управленческого решения; современные модели и методы подготовки и разработки управленческих решений; стандарты управления проектами; зарубежный опыт организации контроля исполнения управленческих решений, система ответственности.

умения: находить и обосновывать организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений; разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения; оценивать получение качественных результатов от реализации и исполнения проектов и программ; применять теоретические знания в области организации контроля исполнения и оценки качества управленческих решений на практике.

владение: понятиями в области принятия и исполнения управленческих решений в области методов управления проектом, направленных на своевременное получение качественных результатов; понятиями в области организации контроля исполнения и оценки качества управленческих решений навыками поиска и принятия организационно-управленческие решения, оценки результатов и последствий принятого управленческого решения.

Содержание дисциплины «Технологии разработки и экономическое обоснование управленческих решений» является логическим продолжением содержания дисциплин «Проектная деятельность», «Экономика сервисного предприятия», «Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия» и служит основой для прохождения преддипломной практики и написания ВКР.

3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.3. Использует методики системного подхода при решении поставленных задач	Знать: З1 – основные методики системного подхода при решении поставленных задач в основных экономических и организационных процессах деятельности сервисного предприятия постпродажного обслуживания
		Уметь: У1 – верно интерпретировать и идентифицировать необходимую методику системного подхода на этапе общего анализа для наиболее эффективного решения поставленных задач в основных экономических и организационных процессах деятельности сервисного предприятия постпродажного обслуживания
		Владеть: В1 – современными методиками системного подхода, используемых при решении поставленных задач в основных экономических и организационных процессах деятельности сервисного предприятия постпродажного обслуживания
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.2. Выбирает оптимальные способы решения задач, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений	Знать: З2 – общую структуру концепции реализуемого проекта, понимать ее составляющие и принципы их формулирования с учетом основных нормативных правовых документов в области профессиональной деятельности и иных проектных ограничений
		Уметь: У2 – формулировать взаимосвязанные проектные задачи, обеспечивающие достижение поставленной цели в деятельности сервисного предприятия и организации постпродажного обслуживания
		Владеть: В2 – навыком выбора оптимального способа решения поставленной задачи, исходя из учета имеющихся ресурсов и планируемых сроков реализации задачи, с учетом ключевых особенностей экономики сервисного предприятия и организации постпродажного обслуживания
ПКС-6 Способен выявлять, собирать, анализировать информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для	ПКС-6.1. Выявляет, собирает и анализирует информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для	Знать: З3 – сущность и основные источники информации, используемой при проведении бизнес-анализа, экономического анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации; методы и приемы

формирования возможных решений и проводить оценку эффективности решений с точки зрения достижения целевых показателей с целью определения перспектив ее развития	формирования возможных решений с точки зрения достижения целевых показателей с целью определения перспектив развития сервисной организации	проведения экономического анализа Уметь: У3 – выявлять, собирать и анализировать информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования наиболее оптимальных управленческих решений Владеть: В3 – современными методиками выявления, сбора и анализа информации бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации
ПКС-7 Способен собирать, структурировать и анализировать информацию о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса	ПКС-7.1. Осуществляет мониторинг, систематизирует и анализирует целевую информацию о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требованиях потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с использованием информационных технологий	Знать: 34 – основные методики и программные продукты информационной среды для проведения мониторинга и обработки полученных результатов о состоянии рынка постпродажных услуг
		Уметь: У4 – верно интерпретировать данные проводимого мониторинга и делать верные выводы о состоянии рынка постпродажных услуг
		Владеть: В4 – навыками проведения мониторинга, систематизации и анализа полученной в ходе исследований информации о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом ряда специфических особенностей
		Знать: 35 – основные научные принципы и методы анализа информации для разработки эффективных стратегий и предложений развития по конкретным направлениям изучения рынка сервисных предприятий и организации постпродажного обслуживания Уметь: У5 – разрабатывать эффективные стратегии развития конкретных направлений рынка сервисных предприятий и организации постпродажного обслуживания с научной точки зрения Владеть: В5 – основными научными принципами и методами анализа информации для разработки эффективных стратегий и предложений развития организации и консультирования потребителей

4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Контроль, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
очная	4/8	10	20	-	78	-	зачет

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины/модуля		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Общая методология и принципы разработки управленческих решений	1	3	-	13	17	УК-1.3,	Тест Кейс-задание
2	2	Сущность и содержание процесса планирования при разработке и исполнении управленческих решений	2	3	-	13	18	ПКС-6.1, ПКС-7.1	Тест Кейс-задание
3	3	Технологии разработки управленческих решений в условиях неопределенности и риска	2	3	-	12	17	УК-2.2, ПКС-6.1, ПКС-7.1	Тест Кейс-задание
4	4	Контроль исполнения управленческих решений	2	3	-	12	17	УК-2.2, ПКС-6.1, ПКС-7.1	Тест Кейс-задание
5	5	Технологии оценки качества и эффективности исполнения управленческих решений	2	4	-	12	18	УК-2.2, ПКС-6.1, ПКС-7.1	Тест Кейс-задание
6	6	Социально-психологические основы подготовки, делегирования и исполнения управленческих решений	1	4		12	17	УК-2.2, ПКС-7.3	Тест Кейс-задание
7	Зачет		-	-	-	4	4	УК-2.2, ПКС-6.1, ПКС-7.1	Вопросы к зачету
Итого:			10	20	-	78	108		

Заочная форма обучения (ЗФО)

Не реализуется

Очно-заочная форма обучения (ОЗФО)

Не реализуется.

5.2. Содержание дисциплины.

5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

Раздел 1. Общая методология и принципы разработки управленческих решений

Функции мышления при разработке управленческих решений. Понятие методологии и методики разработки управленческих решений. Методология разработки управленческого решения и его характеристика. Сущность и содержание управленческого решения. Типовой алгоритм разработки управленческого решения, его характеристика. Функции управленческого решения в методологии и организации процесса управления. Типология управленческих решений. Условия и факторы качества управленческих решений. Системный подход к разработке управленческих решений. Требования, предъявляемые к управленческому решению.

Информационно-аналитическое обеспечение процесса разработки и принятия решения, технологическое обеспечение. Концепция, принципы и парадигмы разработки управленческих решений.

Сущность и содержание основных принципов разработки управленческих решений. Характеристика основных этапов разработки управленческих решений. Сущность и содержание процесса подготовки к разработке управленческого решения. Сущность и содержание процесса разработки управленческого решения. Сущность и содержание процесса принятия решения, реализации, анализа результатов.

Раздел 2. Сущность и содержание процесса планирования при разработке и исполнении управленческих решений

Содержание процесса планирования. Компоненты плана. Схема процесса планирования. Роль творческого и аналитического в процессе планирования. Матрица оценок альтернатив в соответствии с критериями. Карта ключевых событий и план-график. Анализ альтернатив действий. Выбор оптимального варианта решения. Влияние внешней и внутренней среды на реализацию альтернатив.

Основные понятия сетевого планирования и управления. Комплекс работ. Сетевая модель. Сетевой график. Работа, зависимость, событие. Правила построения сетевых моделей, графов, графиков. Упорядочивание сетевой модели. Нумерация событий и кодирование работ сетевого графика. Временные, стоимостные и ресурсные параметры сетевого графика. Методы расчета сетевых графиков. Оптимизация сетевых графиков.

Раздел 3. Технологии разработки управленческих решений в условиях неопределенности и риска

Понятие неопределенности и риска. Задачи обоснования управленческих решений в условиях неопределенности. Условия неопределенности. Методы и технологии принятия управленческих решений в условиях «природной неопределенности». Составляющие и источники рисков в управлении. Технологии принятия управленческих решений в условиях стохастического риска. Технологии принятия управленческих решений в условиях поведенческого риска. Меры по снижению возможного риска. Исходные понятия.

Раздел 4. Контроль исполнения управленческих решений

Понятие контроля исполнения управленческих решений. Этапы процесса контроля. Схема процесса контроля. Установление норм. Требования к информации, необходимой для осуществления контроля. Применение информационных технологий в процессе осуществления контроля. Значение, функции и виды контроля. Методы контроля и механизм его осуществления.

Раздел 5. Технологии оценки качества и эффективности исполнения управленческих решений

Управленческое решение как инструмент изменений в функционировании и развитии организаций. Понятия качества и эффективности управленческих решений. Методы оценки качества и эффективности управленческих решений. Особенности оценки эффективности решений. Примеры расчета эффективности управленческих решений. Многокритериальные оценки, требования к системам критериев. Обобщенные критерии. Шкалы. Количественные и качественные экспертные оценки.

Раздел 6. Социально-психологические основы подготовки, делегирования и исполнения управленческих решений

Роль человеческого фактора в процессе разработки и реализации управленческого решения в органах управления. Организационные и социально-психологические основы подготовки и реализации управленческих решений. Роль человеческого фактора в процессе подготовки управленческих решений; основы коммуникации руководителя и подчиненного; методы повышения мотивации подчиненных. Роль лидерства в процессе разработки и реализации управленческого решения. Социально-психологические аспекты воздействия средств массовой информации и массовой коммуникации на специализированное сознание при разработке и реализации управленческого решения.

Власть, влияние, сила и источники их формирования. Делегирование управленческих полномочий. Ключевые показатели эффективности (KPI) в процессе управления. Централизация и децентрализация процесса разработки решений. Процедурный характер выбора управленческого решения и его измерение.

5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема лекции
		ОФО	
1	1	1	Общая методология и принципы разработки управленческих решений
2	2	2	Сущность и содержание процесса планирования при разработке и исполнении управленческих решений
3	3	2	Технологии разработки управленческих решений в условиях неопределенности и риска
4	4	2	Контроль исполнения управленческих решений
5	5	2	Технологии оценки качества и эффективности исполнения управленческих решений
6	6	1	Социально-психологические основы подготовки, делегирования и исполнения управленческих решений
Итого:		10	

Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема занятия
		ОФО	
1	1	3	Общая методология и принципы разработки управленческих решений
2	2	3	Сущность и содержание процесса планирования при разработке и исполнении управленческих решений
3	3	3	Технологии разработки управленческих решений в условиях неопределенности и риска
4	4	3	Контроль исполнения управленческих решений
5	5	4	Технологии оценки качества и эффективности исполнения управленческих решений
6	6	4	Социально-психологические основы подготовки, делегирования и исполнения управленческих решений
Итого:		20	

Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.3

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема	Вид СРС
		ОФО		
1	1	13	Общая методология и принципы разработки управленческих решений	Подготовка к теоретическому тестированию. Подготовка к защите ответов по выданному кейс-заданию.
2	2	13	Сущность и содержание процесса планирования при разработке и исполнении управленческих решений	Подготовка к теоретическому тестированию. Подготовка к защите ответов по выданному кейс-заданию.
3	3	12	Технологии разработки управленческих решений в условиях неопределенности и риска	Подготовка к теоретическому тестированию. Подготовка к защите ответов по выданному кейс-заданию.
4	4	12	Контроль исполнения управленческих решений	Подготовка к теоретическому тестированию. Подготовка к защите ответов по выданному кейс-заданию.
5	5	12	Технологии оценки качества и эффективности исполнения управленческих решений	Подготовка к теоретическому тестированию. Подготовка к защите ответов по выданному кейс-заданию.
6	6	12	Социально-психологические основы подготовки, делегирования и исполнения управленческих решений	Подготовка к теоретическому тестированию. Подготовка к защите ответов по выданному кейс-заданию.
7	1-6	-		Сбор материала и написание контрольной работы.
8	1-6	4		Подготовка к зачету.
Итого:		78		

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- информационно-коммуникационные технологии (визуализация учебного материала в MS Power Point в диалоговом режиме (лекционные занятия));
- технологии коллективного взаимодействия (работа в малых группах (практические занятия));
- репродуктивные технологии (разбор практических ситуаций (практические занятия)).

6. Тематика курсовых работ

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

7. Контрольные работы

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

8. Оценка результатов освоения дисциплины

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся очной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1 текущая аттестация		
1	Тестирование	10
2	Представление решения кейс-заданий	20
	ИТОГО за первую текущую аттестацию	30
2 текущая аттестация		
1	Тестирование	10
2	Представление решения кейс-заданий	20
	ИТОГО за вторую текущую аттестацию	30
3 текущая аттестация		
1	Тестирование	10
2	Представление решения кейс-заданий	30
	ИТОГО за третью текущую аттестацию	40
	ВСЕГО	100

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- ЭБС «Издательства Лань»;
- ЭБС «Электронного издательства ЮРАЙТ»;
- Собственная полнотекстовая база (ПБД) БИК ТИУ;
- Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU»;
- ЭБС «IPRbooks»;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВО РГУ нефти и газа имени И.М. Губкина;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГНТУ (г. Уфа);
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГТУ (г. Ухта);
- ЭБС «Проспект»;
- ЭБС «Консультант студент».

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства:

1. Microsoft Office Professional Plus;
2. Windows 8

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

Обеспеченность материально-технических условий реализации ОПОП ВО

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин, практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
1	Технологии разработки и экономическое обоснование управленческих решений	Лекционные занятия: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.	625001, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д. 70
		Практические занятия: Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практические занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.	625001, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д. 70

11. Методические указания по организации СРС**11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям.**

Важной формой самостоятельной работы студента является систематическая и планомерная подготовка к практическому занятию. После лекции студент должен познакомиться с планом практических занятий и списком обязательной и дополнительной литературы, которую необходимо прочитать, изучить и законспектировать. Разъяснение по вопросам новой темы студенты получают у преподавателя в конце предыдущего практического занятия.

Подготовка к практическому занятию требует, прежде всего, чтения рекомендуемых источников и монографических работ. Важным этапом в самостоятельной работе студента является повторение материала по конспекту лекции. Одна из главных составляющих внеаудиторной подготовки – работа с книгой. Она предполагает: внимательное прочтение, критическое осмысление содержания, обоснование собственной позиции по дискуссионным моментам, постановки интересных вопросов, которые могут стать предметом обсуждения на практическом занятии.

В начале практического занятия должен присутствовать организационный момент и вступительная часть. Преподаватель произносит краткую вступительную речь, где формулируются основные вопросы и проблемы, способы их решения в процессе работы.

В конце каждой темы подводятся итоги, предлагаются темы докладов, выносятся вопросы для самоподготовки. Как средство контроля и учета знаний студентов в течение семестра проводятся контрольные работы.

Практические занятия являются одной из важнейших форм обучения студентов: они позволяют студентам закрепить, углубить и конкретизировать знания по дисциплине, подготовиться к научно-исследовательской деятельности. В процессе работы на практических занятиях обучающийся должен совершенствовать умения и навыки самостоятельного анализа источников и научной литературы, что необходимо для научно-исследовательской работы.

Усвоенный материал необходимо научиться применять при решении практических задач.

Успешному осуществлению внеаудиторной самостоятельной работы способствуют тестирования. Они обеспечивают непосредственную связь между студентом и преподавателем (по ним преподаватель судит о трудностях, возникающих у студентов в ходе учебного процесса, о степени усвоения предмета, о помощи, какую надо указать, чтобы устранить пробелы в знаниях); они используются для осуществления контрольных функций.

11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа является одной из важнейших форм изучения любой дисциплины. Она позволяет систематизировать и углубить теоретические знания, закрепить умения и навыки, способствует развитию умений пользоваться научной и учебно-методической литературой. Познавательная деятельность в процессе самостоятельной работы требует от студента высокого уровня активности и самоорганизованности.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов представляет собой логическое продолжение аудиторных занятий. Затраты времени на выполнение этой работы регламентируются рабочим учебным планом. Режим работы выбирает сам обучающийся в зависимости от своих способностей и конкретных условий.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Самостоятельная работа включает в себя работу с конспектом лекций, изучение и конспектирование рекомендуемой литературы, подготовка мультимедиа-сообщений/докладов, подготовка реферата, тестирование, решение задач и упражнений по образцу, решение вариативных задач, решение ситуационных (профессиональных) задач, подготовка к деловым играм, проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности, научно-исследовательскую работу и др.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Работа на лекции – это сложный процесс, который включает в себя такие элементы как слушание, осмысление и, собственно, конспектирование. Для того, чтобы лекция выполнила свое назначение, важно подготовиться к ней и ее записи еще до прихода преподавателя в аудиторию, поскольку в первые минуты лекции объявляется тема лекции, формулируется ее основная цель. Без этого дальнейшее восприятие лекции становится сложным. Важно научиться слушать преподавателя во время лекции. Здесь не следует путать такие понятия как слышать и слушать. Слушание лекции состоит из нескольких этапов, начиная от слышания (первый шаг в процессе осмысленного слушания) и заканчивая оценкой сказанного.

Чтобы процесс слушания стал более эффективным, нужно разделять качество общения с лектором, научиться поддерживать непрерывное внимание к выступающему. Для оптимизации процесса слушания следует:

1. Научиться выделять основные положения. Нельзя понять и запомнить все, что говорит выступающий, однако можно выделить основные моменты. Для этого необходимо обращать внимание на вводные слова, словосочетания, фразы, которые используются, как правило, для перехода к новым положениям, выводам и обобщениям;

2. Во время лекции осуществлять поэтапный анализ и обобщение, услышанного. Необходимо постоянно анализировать и обобщать положения, раскрываемые в речи говорящего. Стараясь представить материал обобщенно, мы готовим надежную базу для экономной, свернутой его записи. Делать это лучше всего по этапам, ориентируясь на момент логического завершения одного вопроса (под вопроса, тезиса и т.д.) и перехода к другому;

3. Готовность слушать выступление лектора до конца.

Слушание является лишь одним из элементов хорошего усвоения лекционного материала.

Поток информации, который сообщается во время лекции необходимо фиксировать, записывать – научиться вести конспект лекции, где формулировались бы наиболее важные моменты, основные положения, излагаемые лектором. Для ведения конспекта лекции следует использовать тетрадь. Ведение конспекта на листочках не рекомендуется, поскольку они не так удобны в использовании и часто теряются. При оформлении конспекта лекции необходимо оставлять поля, где студент может записать свои собственные мысли, возникающие параллельно с мыслями, высказанными лектором, а также вопросы, которые могут возникнуть в процессе слушания, чтобы получить на них ответы при самостоятельной проработке материала лекции, при изучении рекомендованной литературы или непосредственно у преподавателя в конце лекции.

Составляя конспект лекции, следует оставлять значительный интервал между строчками. Это связано с тем, что иногда возникает необходимость вписать в первоначальный текст лекции одну или несколько строчек, имеющих принципиальное значение и почерпнутых из других источников. Расстояние между строками необходимо также для подчеркивания слов или целых групп слов (такое подчеркивание вызывается необходимостью привлечь внимание к данному месту в тексте при повторном чтении). Обычно подчеркивают определения, выводы.

Главным отличием конспекта лекции от текста является свертывание текста. При ведении конспекта удаляются отдельные слова или части текста, которые не выражают значимую информацию, а развернутые обороты речи заменяют более лаконичными или же синонимичными словосочетаниями. При конспектировании основную информацию следует записывать подробно, а дополнительные и вспомогательные сведения, примеры – очень кратко. Особенно важные моменты лекции, на которые следует обратить особое внимание лектор, как правило, читает в замедленном темпе, что позволяет сделать их запись дословной. Также важно полностью без всяких изменений вносить в тетрадь схемы, таблицы, чертежи и т.п., если они предполагаются в лекции. Для того, чтобы совместить механическую запись с почти дословным фиксированием наиболее важных положений, можно использовать системы условных сокращений. В первую очередь сокращаются длинные слова и те, что повторяются в речи лектора чаще всего. При этом само сокращение должно быть по возможности кратким.

Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина: **Технологии разработки и экономическое обоснование управленческих решений**

Код, направление подготовки: **43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль): **Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания**

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
УК-1	УК-1.3. Использует методики системного подхода при решении поставленных задач	Знать: З1 – основные методики системного подхода при решении поставленных задач в основных экономических и организационных процессах деятельности сервисного предприятия постпродажного обслуживания	Не знает основные методики системного подхода при решении поставленных задач в основных экономических и организационных процессах деятельности сервисного предприятия постпродажного обслуживания	Частично воспроизводит основные методики системного подхода при решении поставленных задач в основных экономических и организационных процессах деятельности сервисного предприятия постпродажного обслуживания	Дает полные ответы, частично правильные об основных методиках системного подхода при решении поставленных задач в основных экономических и организационных процессах деятельности сервисного предприятия постпродажного обслуживания	Студент хорошо ориентируется в материале и поддерживает дискуссию касательно основных методик системного подхода при решении поставленных задач в основных экономических и организационных процессах деятельности сервисного предприятия постпродажного обслуживания
		Уметь: У1 – верно интерпретировать и идентифицировать необходимую методику системного подхода на этапе общего анализа для наиболее эффективного решения поставленных задач в основных экономических и организационных процессах деятельности сервисного предприятия постпродажного обслуживания	Не умеет верно интерпретировать и идентифицировать необходимую методику системного подхода на этапе общего анализа для наиболее эффективного решения поставленных задач в основных экономических и организационных процессах деятельности сервисного предприятия постпродажного обслуживания	Верно интерпретирует и идентифицирует необходимую методику системного подхода на этапе общего анализа для наиболее эффективного решения поставленных задач в основных экономических и организационных процессах деятельности сервисного предприятия постпродажного обслуживания, допуская ряд значительных ошибок с учетом специфики	Верно интерпретирует и идентифицирует необходимую методику системного подхода на этапе общего анализа для наиболее эффективного решения поставленных задач в основных экономических и организационных процессах деятельности сервисного предприятия постпродажного обслуживания, допуская не принципиальные неточности с учетом специфики	Верно интерпретирует и идентифицирует необходимую методику системного подхода на этапе общего анализа для наиболее эффективного решения поставленных задач в основных экономических и организационных процессах деятельности сервисного предприятия постпродажного обслуживания, готов дать расширенные объяснения с учетом специфики.

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
		Владеть: В1 – современными методиками системного подхода, используемых при решении поставленных задач в основных экономических и организационных процессах деятельности сервисного предприятия постпродажного обслуживания	Не владеет современными методиками системного подхода, используемых при решении поставленных задач в основных экономических и организационных процессах деятельности сервисного предприятия постпродажного обслуживания	Слабо владеет современными методиками системного подхода, используемых при решении поставленных задач в основных экономических и организационных процессах деятельности сервисного предприятия постпродажного обслуживания	Уверенно владеет современными методиками системного подхода, используемых при решении поставленных задач в основных экономических и организационных процессах деятельности сервисного предприятия постпродажного обслуживания	Безупречно владеет современными методиками системного подхода, используемых при решении поставленных задач в основных экономических и организационных процессах деятельности сервисного предприятия постпродажного обслуживания
УК-2	УК-2.2. Выбирает оптимальные способы решения задач, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений	Знать: 32 – общую структуру концепции реализуемого проекта, понимать ее составляющие и принципы их формулирования с учетом основных нормативных правовых документов в области профессиональной деятельности и иных проектных ограничений	Не знает общую структуру концепции реализуемого проекта, не понимает ее составляющие и принципы их формулирования с учетом основных нормативных правовых документов в области профессиональной деятельности и иных проектных ограничений	Частично воспроизводит общую структуру концепции реализуемого проекта, частично понимает ее составляющие и принципы их формулирования с учетом основных нормативных правовых документов в области профессиональной деятельности и иных проектных ограничений	Дает полные ответы, частично правильные об общей структуре концепции реализуемого проекта, понимает ее составляющие и принципы их формулирования с учетом основных нормативных правовых документов в области профессиональной деятельности и иных проектных ограничений	Студент хорошо ориентируется в материале и поддерживает дискуссию касательно общей структуры концепции реализуемого проекта, понимает ее составляющие и принципы их формулирования с учетом основных нормативных правовых документов в области профессиональной деятельности и иных проектных ограничений
		Уметь: У2 – формулировать взаимосвязанные проектные задачи, обеспечивающие достижение поставленной цели в деятельности сервисного предприятия организации постпродажного обслуживания	Не умеет формулировать взаимосвязанные проектные задачи, обеспечивающие достижение поставленной цели в деятельности сервисного предприятия и организации постпродажного обслуживания	Формулирует взаимосвязанные проектные задачи, обеспечивающие достижение поставленной цели в деятельности сервисного предприятия и организации постпродажного обслуживания, допуская ряд значительных ошибок с учетом специфики	Формулирует взаимосвязанные проектные задачи, обеспечивающие достижение поставленной цели в деятельности сервисного предприятия и организации постпродажного обслуживания, допуская не принципиальные неточности с учетом специфики	Формулирует взаимосвязанные проектные задачи, обеспечивающие достижение поставленной цели в деятельности сервисного предприятия и организации постпродажного обслуживания, готов дать расширенные объяснения с учетом специфики

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
		Владеть: В2 – навыком выбора оптимального способа решения поставленной задачи, исходя из учета имеющихся ресурсов и планируемых сроков реализации задачи, с учетом ключевых особенностей экономики сервисного предприятия и организации постпродажного обслуживания	Не владеет навыками выбора оптимального способа решения поставленной задачи, исходя из учета имеющихся ресурсов и планируемых сроков реализации задачи, с учетом ключевых особенностей экономики сервисного предприятия и организации постпродажного обслуживания	Слабо владеет навыками выбора оптимального способа решения поставленной задачи, исходя из учета имеющихся ресурсов и планируемых сроков реализации задачи, с учетом ключевых особенностей экономики сервисного предприятия и организации постпродажного обслуживания	Уверенно владеет навыками выбора оптимального способа решения поставленной задачи, исходя из учета имеющихся ресурсов и планируемых сроков реализации задачи, с учетом ключевых особенностей экономики сервисного предприятия и организации постпродажного обслуживания	Безупречно владеет навыками выбора оптимального способа решения поставленной задачи, исходя из учета имеющихся ресурсов и планируемых сроков реализации задачи, с учетом ключевых особенностей экономики сервисного предприятия и организации постпродажного обслуживания
ПКС-6	ПКС-6.1. Выявляет, собирает и анализирует информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования возможных решений с точки зрения достижения целевых показателей с целью определения перспектив развития сервисной организации	Знать: З3 – сущность и основные источники информации, используемой при проведении бизнес-анализа, производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации; методы и приемы проведения экономического анализа	Не знает сущность и основные источники информации, используемой при проведении бизнес-анализа, производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации; методы и приемы проведения экономического анализа	Частично воспроизводит сущность и основные источники информации, используемой при проведении бизнес-анализа, экономического анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации; методы и приемы проведения экономического анализа	Дает полные ответы, частично правильные о сущности и основных источниках информации, используемой при проведении бизнес-анализа, экономического анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации; о методах и приемах проведения экономического анализа	Студент хорошо ориентируется в материале и поддерживает дискуссию касательно сущности и основных источниках информации, используемой при проведении бизнес-анализа, экономического анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации; методах и приемах проведения экономического анализа
		Уметь: У3 – выявлять, собирать и анализировать информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования наиболее оптимальных управленческих решений	Не умеет выявлять, собирать и анализировать информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования наиболее оптимальных управленческих решений	Выявляет, собирает и анализирует информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования наиболее оптимальных управленческих решений, допуская ряд значительных ошибок с учетом специфики	Выявляет, собирает и анализирует информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования наиболее оптимальных управленческих решений, допуская неточности с учетом специфики	Выявляет, собирает и анализирует информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования наиболее оптимальных управленческих решений, готов дать расширенные объяснения с учетом специфики

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
		Владеть: В3 – современными методиками выявления, сбора и анализа информации бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации	Не владеет современными методиками выявления, сбора и анализа информации бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации	Слабо владеет современными методиками выявления, сбора и анализа информации бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации	Уверенно владеет современными методиками выявления, сбора и анализа информации бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации	Безупречно владеет современными методиками выявления, сбора и анализа информации бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации
ПКС-7	ПКС-7.1. Осуществляет мониторинг, систематизирует и анализирует целевую информацию о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требованиях потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с использованием информационных технологий	Знать: 34 – основные методики и программные продукты информационной среды для проведения мониторинга и обработки полученных результатов о состоянии рынка постпродажных услуг	Не знает основных методик и программных продуктов информационной среды для проведения мониторинга и обработки полученных результатов о состоянии рынка постпродажных услуг	Частично воспроизводит основные методики и программные продукты информационной среды для проведения мониторинга и обработки полученных результатов о состоянии рынка постпродажных услуг	Дает полные ответы, частично правильные об основных методиках и программных продуктах информационной среды для проведения мониторинга и обработки полученных результатов о состоянии рынка постпродажных услуг	Студент хорошо ориентируется в материале и поддерживает дискуссию касательно основных методик и программных продуктов информационной среды для проведения мониторинга и обработки полученных результатов о состоянии рынка постпродажных услуг
		Уметь: У4 – верно интерпретировать данные проводимого мониторинга и делать верные выводы о состоянии рынка постпродажных услуг	Не умеет верно интерпретировать данные проводимого мониторинга и делать верные выводы о состоянии рынка постпродажных услуг	Верно интерпретирует данные проводимого мониторинга и делает выводы о состоянии рынка постпродажных услуг, допуская ряд значительных ошибок с учетом специфики	Верно интерпретирует данные проводимого мониторинга и делает выводы о состоянии рынка постпродажных услуг, допуская незначительные неточности с учетом специфики	Верно интерпретирует данные проводимого мониторинга и делает выводы о состоянии рынка постпродажных услуг, готов дать расширенные объяснения с учетом специфики
		Владеть: В4 – навыками проведения мониторинга, систематизации и анализа полученной в ходе исследований информации о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом ряда специфических особенностей	Не владеет навыками проведения мониторинга, систематизации и анализа полученной в ходе исследований информации о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом ряда специфических особенностей	Слабо владеет навыками проведения мониторинга, систематизации и анализа полученной в ходе исследований информации о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом ряда специфических особенностей	Уверенно владеет навыками проведения мониторинга, систематизации и анализа полученной в ходе исследований информации о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом ряда специфических особенностей	Безупречно владеет навыками проведения мониторинга, систематизации и анализа полученной в ходе исследований информации о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом ряда специфических особенностей

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
ПКС-7	ПКС-7.3. Подготавливает предложения по конкретным направлениям изучения рынка с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса с учетом научных принципов и методов анализа информации об условиях постпродажного обслуживания и сервиса	Знать: 35 – основные научные принципы и методы анализа информации для разработки эффективных стратегий и предложений развития по конкретным направлениям изучения рынка сервисных предприятий и организаций постпродажного обслуживания	Не знает основные научные принципы и методы анализа информации для разработки эффективных стратегий и предложений развития по конкретным направлениям изучения рынка сервисных предприятий и организаций постпродажного обслуживания	Частично воспроизводит основные научные принципы и методы анализа информации для разработки эффективных стратегий и предложений развития по конкретным направлениям изучения рынка сервисных предприятий и организаций постпродажного обслуживания	Дает полные ответы, частично правильные об основных научных принципах и методах анализа информации для разработки эффективных стратегий и предложений развития по конкретным направлениям изучения рынка сервисных предприятий и организаций постпродажного обслуживания	Студент хорошо ориентируется в материале и поддерживает дискуссию касательно основных научных принципов и методов анализа информации для разработки эффективных стратегий и предложений развития по конкретным направлениям изучения рынка сервисных предприятий и организаций постпродажного обслуживания
		Уметь: У5 – разрабатывать эффективные стратегии развития конкретных направлений рынка сервисных предприятий и организаций постпродажного обслуживания с научной точки зрения	Не умеет разрабатывать эффективные стратегии развития конкретных направлений рынка сервисных предприятий и организаций постпродажного обслуживания с научной точки зрения	Разрабатывает эффективные стратегии развития конкретных направлений рынка сервисных предприятий и организаций постпродажного обслуживания с научной точки зрения, допуская ряд значительных ошибок с учетом специфики.	Разрабатывает эффективные стратегии развития конкретных направлений рынка сервисных предприятий и организаций постпродажного обслуживания с научной точки зрения, допуская незначительные неточности с учетом специфики	Разрабатывает эффективные стратегии развития конкретных направлений рынка сервисных предприятий и организаций постпродажного обслуживания с научной точки зрения, готов дать расширенные объяснения с учетом специфики
		Владеть: В5 – основными научными принципами и методами анализа информации для разработки эффективных стратегий и предложений развития организации и консультирования потребителей	Не владеет основными научными принципами и методами анализа информации для разработки эффективных стратегий и предложений развития организации и консультирования потребителей	Слабо владеет навыками основными научными принципами и методами анализа информации для разработки эффективных стратегий и предложений развития организации и консультирования потребителей	Уверенно владеет навыками основными научными принципами и методами анализа информации для разработки эффективных стратегий и предложений развития организации и консультирования потребителей	Безупречно владеет навыками основными научными принципами и методами анализа информации для разработки эффективных стратегий и предложений развития организации и консультирования потребителей

КАРТА

обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: **Технологии разработки и экономическое обоснование управленческих решений**

Код, направление подготовки: **43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль): **Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания**

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	Методы поддержки принятия решений : учебное пособие (курс лекций) / сост. Т. В. Киселева. - Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2019. - 160 с. - ЭБС "IPR BOOKS".	ЭР	25	100	+
2	Бородачёв, С. М. Теория принятия решений : учебное пособие для СПО / С. М. Бородачёв ; ред. О. И. Никонова. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 122 с. - ЭБС "IPR BOOKS".	ЭР	25	100	+
3	Теория и практика принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов / В. И. Бусов, Н. Н. Лябах, Т. С. Сатхалиева, Г. А. Таспенова ; ред. В. И. Бусов. - М : Издательство Юрайт, 2020. - 279 с. - (Высшее образование). - ЭБС "Юрайт".	ЭР	25	100	+
4	Бусов, Владимир Иванович. Управленческие решения : учебник для вузов / В. И. Бусов. - М : Издательство Юрайт, 2020. - 254 с. - (Высшее образование). - ЭБС "Юрайт".	ЭР	25	100	+
5	Филинов-Чернышев, Николай Борисович. Разработка и принятие управленческих решений : учебник и практикум для вузов / Н. Б. Филинов-Чернышев. - 2-е изд., испр. и доп. - М : Издательство Юрайт, 2020. - 324 с. - (Высшее образование). - ЭБС "Юрайт".	ЭР	25	100	+
6	Зуб, Анатолий Тимофеевич. Принятие управленческих решений : учебник и практикум для вузов / А. Т. Зуб. - 2-е изд., испр. и доп. - М : Издательство Юрайт, 2020. - 332 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ЭБС "Юрайт".	ЭР	25	100	+
7	Теория принятия решений : учебник и практикум для вузов : в 2 т. Т. 2 / ред. В. Г. Халин. - М : Издательство Юрайт, 2020. - 431 с. - (Высшее образование). - ЭБС "Юрайт".	ЭР	25	100	+
8	Голубков, Евгений Петрович. Методы принятия управленческих решений в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / Е. П. Голубков. - 3-е изд., испр. и доп. - М : Издательство Юрайт, 2019. - 183 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ЭБС "Юрайт".	ЭР	25	100	+
9	Мкртычян, Герасим Амирович. Принятие управленческих решений : учебник и практикум для вузов / Г. А. Мкртычян, Н. Г. Шубнякова. - Москва : Юрайт, 2020. - 140 с. - (Высшее образование). - ЭБС "Юрайт".	ЭР	25	100	+