

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Мордовский государственный педагогический
университет имени М.Е. Евсевьева»

Физико-математический факультет

Кафедра менеджмента и экономики образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование дисциплины (модуля): Антикризисное управление

Уровень ОПОП: Бакалавриат

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент организации

Форма обучения: Очная

Разработчики:

Ананьева О. М., кандидат экономических наук, доцент

Евстюхина М. С., старший преподаватель

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры, протокол № 11
от 17.04.2017 года

Зав. кафедрой



Куркина Н. Р.

Программа с обновлениями рассмотрена и утверждена на заседании кафедры,
протокол № 13 от 14.06.2018 года

Зав. кафедрой



Куркина Н. Р.

Программа с обновлениями рассмотрена и утверждена на заседании кафедры,
протокол № 1 от 31.08.2020 года

Зав. кафедрой



Куркина Н. Р.

1. Цель и задачи изучения дисциплины

Цель изучения дисциплины - в освоении основополагающих принципов комплексного экономического анализа и практики проведения антикризисного управления на предприятиях

Задачи дисциплины:

- изучить систему антикризисного управления;
- изучить государственное регулирование кризисных ситуаций;
- раскрыть сущность реструктуризации предприятий.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.01 «Антикризисное управление» относится к вариативной части учебного плана.

Дисциплина изучается на 2 курсе, в 3 семестре.

Для изучения дисциплины требуется: знать основные понятия и определения менеджмента

Изучению дисциплины Б1.В.ДВ.01.01 «Антикризисное управление» предшествует освоение дисциплин (практик):

Институциональная экономика.

Освоение дисциплины Б1.В.ДВ.01.01 «Антикризисное управление» является необходимой основой для последующего изучения дисциплин (практик):

Экономика предприятия;

Государственный экзамен.

Область профессиональной деятельности, на которую ориентирует дисциплина «Антикризисное управление», включает: организации различной организационно-правовой формы (коммерческие, некоммерческие) и органы государственного и муниципального управления, в которых выпускники работают в качестве исполнителей и координаторов по проведению организационно-технических мероприятий и администрированию реализации оперативных управленческих решений, а также структуры, в которых выпускники являются предпринимателями, создающими и развивающими собственное дело..

Освоение дисциплины готовит к работе со следующими объектами профессиональной деятельности:

- процессы реализации управленческих решений в организациях различных организационно-правовых форм;
- процессы реализации управленческих решений в органах государственного и муниципального управления.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к видам профессиональной деятельности и решению профессиональных задач, предусмотренных ФГОС ВО и учебным планом.

3 Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций.

Выпускник должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями (ОПК):

<i>ОПК-1. Владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности</i>

ОПК-1 Владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные направления антикризисного управления деятельности некоммерческой и коммерческих организации; - методы антикризисного управления, которые применяются на разных этапах и направлениях антикризисного управления деятельности некоммерческой и коммерческих организации; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - провести анализ основных показателей деятельности некоммерческой и коммерческих организации и в основных ее структурных подразделениях; - оценить производственный потенциал некоммерческой и коммерческих организации и его использование; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа в процессе антикризисного управления.
--	---

Выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК) в соответствии с видами деятельности:

ПК-15. Умение проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений, в том числе при принятии решений об инвестировании и финансировании

информационно-аналитическая деятельность

ПК-15 Умение проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений, в том числе при принятии решений об инвестировании и финансировании	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приемы выявления и оценки резервов результатов деятельности некоммерческой и коммерческих организации; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявить и обосновать условия и факторы мобилизации производственных резервов некоммерческой и коммерческих организации; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа банкротства, реорганизации и ликвидации предприятий различных форм собственности.
--	---

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Третий семестр
Контактная работа (всего)	36	36
Лекции	18	18
Практические	18	18
Самостоятельная работа (всего)	36	36
Виды промежуточной аттестации		
Зачет		+
Общая трудоемкость часы	72	72
Общая трудоемкость зачетные единицы	2	2

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание модулей дисциплины

Модуль 1. Сущность и понятия АУ:

Система антикризисного управления. Государственное регулирование кризисных ситуаций. Стратегия и тактика в антикризисном управлении. Реструктуризация предприятий. Мониторинг финансового состояния предприятия как инструмент диагностики банкротства.

Модуль 2. Организация АУ:

Планирование и моделирование деятельности предприятия в кризисной ситуации. Управление оборотным капиталом в период финансового оздоровления предприятия. Инвестиции и инновации при финансовом оздоровлении предприятия. Учет фактора риска при финансовом оздоровлении предприятия.

52. Содержание дисциплины: Лекции (18 ч.)

Модуль 1. Сущность и понятия АУ (10 ч.)

Тема 1. Система антикризисного управления (2 ч.)

Понятие кризиса в социально-экономическом развитии и причины его возникновения. Типология кризисов. Признаки кризиса: распознавание и преодоление.

Сущность и закономерности кризисов. Причины экономических кризисов. Фазы цикла и их проявление. Виды экономических кризисов и их динамика.

Кризисы в развитии предприятий. Тенденции циклического развития предприятия. Диагностика кризисов. Этапы и методы диагностики кризиса. Информация в диагностике. Диагностика банкротства предприятия.

Тема 2. Государственное регулирование кризисных ситуаций (2 ч.)

Сущность антикризисного управления. Основные черты и структура антикризисного управления. Эффективность антикризисного управления. Стратегические аспекты антикризисного управления. Риск-менеджмент, бенчмаркинг, реинжиниринг, контроллинг – важнейшие составляющие антикризисного управления.

Тема 3. Стратегия и тактика в антикризисном управлении (2 ч.)

Механизмы приспособления предприятий к неблагоприятным условиям хозяйствования. Определение путей финансового оздоровления предприятий.

Необходимость и цели оценки стоимости предприятий. Доходный, затратный и сравнительный методы оценки действующего предприятия.

Тема 4. Реструктуризация предприятий (2 ч.) Процесс реструктуризации хозяйствующего субъекта. Комплекс мероприятий организационного, производственного, управленческого и финансового характера

Тема 5. Мониторинг финансового состояния предприятия как инструмент диагностики банкротства (2 ч.)

Понятие диагностики банкротства. Диагностика кризисов в организации.

Модуль 2. Организация АУ (8 ч.)

Тема 6. Планирование и моделирование деятельности предприятия в кризисной ситуации (2 ч.)

Актуальность финансового планирования. Благополучие коммерческой организации.

Тема 7. Управление оборотным капиталом в период финансового оздоровления предприятия (2 ч.)

Финансовая бухгалтерская отчетность. Принятие управленческих решений на базе анализа данных финансовой отчетности.

Тема 8. Инвестиции и инновации при финансовом оздоровлении предприятия (2 ч.)
Инвестиции и инновации. Инвестиционные проекты.

Тема 9. Учет фактора риска при финансовом оздоровлении предприятия (2 ч.)
Выбор механизма финансового оздоровления. Анализ деятельности многих кризисных предприятий.

53. Содержание дисциплины: Практические (18 ч.) Модуль 1. Сущность и понятия АУ (10 ч.)

Тема 1. Система антикризисного управления (2 ч.)

Основные черты экономического механизма возникновения кризисного состояния предприятия. Внешняя и внутренняя среда предприятия.

Тема 2. Государственное регулирование кризисных ситуаций (2 ч.)

Антикризисное государственное регулирование. Мониторинг состояния предприятий. Федеральная служба по финансовому оздоровлению и банкротству. Арбитражное

управление.

Тема 3. Стратегия и тактика в антикризисном управлении (2 ч.)

Разработка антикризисной маркетинговой и инвестиционной политики. Управление персоналом кризисного предприятия. Реформирование и реструктуризация предприятий – важнейшее направление антикризисного управления.

Тема 4. Реструктуризация предприятий (2 ч.)

Цели процесса реструктуризации. Долгосрочные обязательства.

Тема 5. Мониторинг финансового состояния предприятия как инструмент диагностики банкротства (2 ч.)

Диагностика деятельности компании. Диагностика банкротства.

Модуль 2. Организация АУ (8 ч.)

Тема 6. Планирование и моделирование деятельности предприятия в кризисной ситуации (2 ч.)

Планирование хозяйственной деятельности в краткосрочном и долгосрочном периодах. Разработка финансовых планов (бюджетов) и без контроля за их выполнением.

Тема 7. Управление оборотным капиталом в период финансового оздоровления предприятия (2 ч.)

Проблемы управления производственно-коммерческой деятельностью. Оценка деятельности руководства организации. Выбор направлений инвестирования капитала.

Тема 8. Инвестиции и инновации при финансовом оздоровлении предприятия (2 ч.)
Инструменты антикризисного управления. Выбор наиболее экономически оправданных вариантов долгосрочного инвестирования

Тема 9. Учет фактора риска при финансовом оздоровлении предприятия (2 ч.)
Стратегические механизмы финансового оздоровления. Неблагоприятные макроэкономические условия деятельности предприятий.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1 Вопросы и задания для самостоятельной работы

Третий семестр (36 ч.)

Модуль 1. Сущность и понятия АУ (18 ч.)

Вид СРС: *Подготовка к тестированию

1. В процессе развития кризиса на предприятии вначале появляются:
 - а) факторы кризиса; б) причины кризиса;
 - в) симптомы кризиса; г) все одновременно
 - д) сначала факторы, потом причины, после этого – симптомы кризиса.
2. Процесс исследования кризиса и разработки мероприятий по его ликвидации называется:
 - а) распознавание кризиса; б) диагностика кризиса;
 - в) антикризисное управление; г) все одновременно;
 - д) санация
3. На стадии стабилизации наиболее частой причиной кризисов на предприятии является:
 - а) большая зависимость от конъюнктуры рынка;
 - б) сложные коммуникационные связи;
 - в) недостаток ресурсов
 - г) большие удельные затраты из-за значительных расходов на рекламу.
 - д) ответ «а» и «г»
 - е) нет правильного ответа
4. Кризис – это:
 - а) обострение противоречий в системе
 - б) обострение противоречий в системе, угрожающее ее жизнестойкости

- в) крайнее обострение противоречий в системе, угрожающее ее жизнестойкости
- г) крайнее обострение противоречий в системе, угрожающее ее жизнестойкости в окружающей среде
- е) нет правильного ответа

5. Бюрократизм, снижение динамизма в турфирме является причиной кризиса на этапе ЖЦП:

- а) зарождение
- б) рост
- в) стабилизация
- г) спад
- д) ликвидация
- е) нет правильного ответа

6. Отсутствие качественных изменений в турфирме адекватных количественным изменениям является причиной кризисов на этапе ЖЦП:

- а) зарождение
- б) рост
- в) стабилизация
- г) спад
- д) ликвидация
- е) нет правильного ответа

7. Стабильное снижение объемов продаж в турфирме или гостинице является причиной кризиса на этапе ЖЦП:

- а) зарождение
- б) рост
- в) стабилизация
- г) спад
- д) ликвидация
- е) нет правильного ответа

8. Турфирма или гостиница называется в антикризисном управлении фирмой «леталентом» на этапе ЖЦП:

- а) зарождение
- б) рост
- в) стабилизация
- г) спад
- д) ликвидация
- е) нет правильного ответа

9. Кризис, депрессия, оживление, подъем - это этапы развития кризиса:

- 10. а) на макроуровне
- б) на предприятии в) государственного управления г) ответ «а» и «б»
- д) скорее «в»
- е) нет правильного ответа

11. Общесистемный кризис государственного управления характеризует этап развития кризиса государственного управления:

- а) первый
- б) второй
- в) третий
- г) четвертый
- д) пятый
- е) шестой

Вид СРС: *Выполнение индивидуальных заданий

1. Ответьте на теоретические вопросы:

Законодательные акты, регламентирующие вопросы несостоятельности.

Понятие и признаки банкротства.

Понятие кризиса и причины его возникновения.

Жизненный цикл предприятия. Параметры, характеризующие стадии кризисного состояния предприятия.

Факторы возникновения кризиса на предприятии

2. Кейс-задача.

Фирма, главный офис и заводы которой расположены в Великобритании, занимается производством парфюмерных товаров. 70% прибыли фирма получает от реализации оригинальной зубной пасты в различных ее модификациях. В течение последних трех лет около 65% сбыта зубной пасты приходится на долю одной из арабских стран Персидского залива, где данная фирма контролирует рынок аналогичной продукции, обеспечивая себе устойчивый рост прибыли за счет постоянного увеличения сбыта зубной пасты. Другие иностранные производители зубных паст не проявляют пока интереса к распространению своей продукции в данной стране, т.к. для этого требуется пройти определенную процедуру регистрации, а также выполнить все надписи на тюбике и упаковке на арабском языке с учетом местного диалекта. Конкуренция со стороны местных производителей минимальна ввиду неразвитости их производственной базы и более низкого качества продукции. Однако неделю назад в местных средствах массовой информации, включая радио и телевидение, началась кампания по дискредитации продукции фирмы на основании ложного утверждения о наличии в составе выпускаемых ею зубных паст добавок свиного жира, в результате чего их сбыт сократился на 70%.

Задание:

Разработать стратегию и тактику выхода фирмы из кризиса.

Модуль 2. Организация АУ (18 ч.)

Вид СРС: *Подготовка к тестированию

1. Несоответствие структурных форм и методов управления государством изменившимся социально-экономическим условиям характеризует этап развития кризиса государственные управления:

- а) первый
- б) второй
- в) третий
- г) четвертый
- д) пятый
- е) шестой

2. Увеличение занятости населения рост производства цен на услуги происходит на этапе общественного воспроизводства:

- а) зарождение
- б) рост
- в) стагнация
- г) оживление
- д) подъем
- е) нет правильного ответа

3. Административные методы выхода из кризиса следует использовать в турфирме или гостинице в случае кризиса

- а) финансового
- б) производственного
- в) управленческого
- г) функционального
- д) сезонного

е) природного

4. Социально-психологические методы выхода из кризиса следует использовать в турфирме или гостинице в случае кризиса

а) финансового

б) производственного

в) управленческого

г) социальный

д) кризис доверия

е) ответ «г» и «д»

5. Наиболее распространенным кризисом в турфирме является:

а) финансовый

б) производственный

в) управленческий

г) функциональный

д) сезонный

е) природный

6. По природе возникновения выделяют кризиса:

а) среднесрочное

б) прогнозируемые

в) экономические

г) частные

д) ответ «а» и «б»

е) ответ «б» и «г»

7. По характеру влияния выделяют кризисы:

а) среднесрочное

б) прогнозируемые

в) экономические

г) частные

д) ответ «а» и «б»

е) ответ «б» и «г»

8. Предметом исследования в антикризисное управлениями являются:

а) финансово устойчивые предприятия

б) финансово неустойчивые предприятия

в) все предприятия

г) предприятия-банкроты

д) ответ «б» и «г»

е) нет правильного ответа

9. Антикризисное управление охватывает процессы:

а) предотвращения кризиса

б) ситуацию кризиса

в) процесс выхода из кризиса

г) ответ «а» и «б»

д) ответ «б» и «в»

е) ответ «а», «б» и «в»

10. Целью антикризисного управления в турфирме или гостинице является:

а) увеличение объемов продаж

б) увеличение прибыли

в) увеличение чистой прибыли

г) предотвращение банкротства

д) обеспечение финансово-устойчивого положения предприятия

е) нет правильного ответа

Вид СРС: *Выполнение индивидуальных заданий

1. Ответьте на теоретические вопросы:

Законодательные акты, регламентирующие вопросы несостоятельности.

Понятие и признаки банкротства.

Понятие кризиса и причины его возникновения.

Жизненный цикл предприятия. Параметры, характеризующие стадии кризисного состояния предприятия.

Факторы возникновения кризиса на предприятии.

2. Кейс – задача.

Определением арбитражного суда от 01.12.2008 г. в отношении ОАО «ДОН»

введено внешнее управление сроком на 18 месяцев, т.е. до 01.06.2010 г. Требования кредиторов, перед которыми должник несет ответственность за причинение вреда жизни и здоровью, отсутствуют. Требования кредиторов по обязательным платежам составляют 1700 тыс. руб., в том числе финансовые санкции (пени, штрафы и иное) 300 тыс. руб. Сумма задолженности предприятия по выплате выходных пособий и оплате труда лиц, работающих или работавших по трудовому договору, - 2500 тыс. руб. Ставка рефинансирования, установленная Центральным банком Российской Федерации на дату введения внешнего управления, - 10 % в год.

Задание:

Распределить требования кредиторов в соответствии с очередностью. Определить величину денежных средств, которые необходимо накопить во внешнем управлении сверх сумм текущих платежей и расходов на проведение процедуры банкротства, чтобы рассчитаться по указанным долгам, а также сумму подлежащих уплате процентов и компенсации. Коллективным или трудовым договором размер выплачиваемой работнику компенсации не определен.

7. Тематика курсовых работ(проектов)

Курсовые работы (проекты) по дисциплине не предусмотрены.

8. Оценочные средства для промежуточной аттестации

8.1. Компетенции и этапы формирования

Коды компетенций	Этапы формирования		
	Курс, семестр	Форма контроля	Модули (разделы) дисциплины
ОПК-1	2 курс, Третий семестр	Зачет	Модуль 1: Сущность и понятия АУ.
ПК-15	2 курс, Третий семестр	Зачет	Модуль 2: Организация АУ.

Сведения об иных дисциплинах, участвующих в формировании данных компетенций:

Компетенция ОПК-1 формируется в процессе изучения дисциплин:

Бухгалтерский и управленческий учет, Инновационный менеджмент, Методы принятия управленческих решений, Оптимизация деятельности, Прикладные решения системы 1С, Справочные системы и онлайн-сервисы для управления компанией, Экономика предприятия.

Компетенция ПК-15 формируется в процессе изучения дисциплин:

Методы принятия управленческих решений, Система внутреннего контроля организации, Управление изменениями, Управление инвестиционными проектами, Управление инновационными проектами, Управление рисками, Финансовый контроль и аудит, Экономика предприятия.

82. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

В рамках изучаемой дисциплины студент демонстрирует уровни овладения компетенциями:

Повышенный уровень:

знает и понимает теоретическое содержание дисциплины; творчески использует ресурсы (технологии, средства) для решения профессиональных задач; владеет навыками решения практических задач.

Базовый уровень:

знает и понимает теоретическое содержание; в достаточной степени сформированы умения применять на практике и переносить из одной научной области в другую теоретические знания; умения и навыки демонстрируются в учебной и практической деятельности; имеет навыки оценивания собственных достижений; умеет определять проблемы и потребности в конкретной области профессиональной деятельности.

Пороговый уровень:

понимает теоретическое содержание; имеет представление о проблемах, процессах, явлениях; знаком с терминологией, сущностью, характеристиками изучаемых явлений; демонстрирует практические умения применения знаний в конкретных ситуациях профессиональной деятельности.

Уровень ниже порогового:

демонстрирует студент, обнаруживший пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допускающий принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не способный продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Уровень сформированности компетенции	Шкала оценивания для промежуточной аттестации		Шкала оценивания по БРС
	Экзамен (дифференцированный зачет)	Зачет	
Повышенный	5 (отлично)	зачтено	90 – 100%
Базовый	4 (хорошо)	зачтено	76 – 89%
Пороговый	3 (удовлетворительно)	зачтено	60 – 75%
Ниже порогового	2 (неудовлетворительно)	незачтено	Ниже 60%

Критерии оценки знаний студентов по дисциплине

Оценка	Показатели
Зачтено	<p>Выставляется студенту, если он показал освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой;</p> <p>его ответы на вопросы даже частично носят проблемный характер, при раскрытии особенностей развития тех или иных профессиональных идей используются материалы современных пособий;</p> <p>при ответе используется терминология предметной области дисциплины;</p> <p>ответы на вопрос имеют логически выстроенный характер, используются такие мыслительные операции, как сравнение, анализ и обобщение;</p> <p>имеется личная точка зрения слушателя, основанная на фактическом и проблемном материале, приобретенном на лекционных, семинарских, практических занятиях и в результате самостоятельной работы.</p>
Незачтено	<p>Выставляется студенту, если он не показал освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций);</p> <p>при ответе обнаруживается отсутствие владением материалом в объеме изучаемой дисциплины;</p> <p>при раскрытии особенностей развития тех или иных профессиональных идей не используются материалы современных источников;</p> <p>представление профессиональной деятельности не рассматривается в контексте собственного профессионального опыта, практики его организации;</p> <p>при ответе на вопросы не дается трактовка основных понятий, при их употреблении не указывается авторство;</p> <p>ответы на вопросы не имеют логически выстроенного характера, не используются такие мыслительные операции, как сравнение, анализ и обобщение.</p>

83. Вопросы, задания текущего контроля

Модуль 1: Сущность и понятия АУ

ОПК-1 Владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности

1. Государственное антикризисное регулирование
2. Российское законодательство о банкротстве предприятий
3. Наблюдение как начальная процедура банкротства
4. Внешнее управление имуществом предприятия-должника
5. Конкурсное производство в системе арбитражного управления

Модуль 2: Организация АУ

ПК-15 Умением проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений, в том числе при принятии решений об инвестировании и финансировании

1. Пути финансового оздоровления предприятия
2. Методы оценки бизнеса и имущества предприятий
3. План внешнего управления
4. Роль кредиторов в осуществлении процедур банкротства
5. Реструктуризация задолженности предприятий

84. Вопросы промежуточной аттестации

Третий семестр (Зачет, ОПК-1, ПК-15)

1. Охарактеризуйте проблемы для современных предприятий
2. Поясните необходимость реформирования предприятий и отраслей промышленности
3. Назовите какие задачи решаются при реформировании предприятий
4. Перечислите критерии и основные направления реформирования предприятий
5. Назовите по каким основаниям предприятию может быть предоставлен государственная финансовая поддержка
6. Обоснуйте могут ли предприятия получить финансовую помощь на безвозмездной основе
7. Назовите основания для возбуждения дела о банкротстве предприятия
8. Перечислите основные арбитражные процедуры в антикризисном управлении
9. Дайте определение понятию несостоятельность (банкротство)
10. Назовите критерии неплатежеспособности должника
11. Перечислите условия добровольного объявления должника банкротом
12. Поясните, каков круг лиц, имеющих право обращения в арбитражный суд с заявлением о банкротстве
13. Назовите проблемы антикризисного управления
14. Обоснуйте требования к антикризисному управлению
15. Дайте определение понятию досудебная санация
16. Объясните за счет каких источников финансирования осуществляется досудебная санация
17. Скажите кто определяет порядок и условия финансирования предприятия в период досудебной санации
18. Назовите функции, права и обязанности внешнего управляющего
19. Назовите какова очередность расчетов с кредиторами
20. Назовите виды балансов
21. Скажите, как осуществляется финансирование процедур банкротства
22. Назовите цель финансового оздоровления производства
23. Назовите какие услуги включает в себя общероссийский классификатор услуг населения ОК 002-93
24. Перечислите основные виды конкуренции
25. Скажите какова роль предприятий сферы сервиса в экономической системе России
26. Приведите пример осязаемой и неосязаемой услуги
27. Охарактеризуйте что такое метод обслуживания потребителей
28. Скажите, что должно включать в себя профессиональное поведение работника сферы сервиса
29. Объясните для чего необходимы на упаковке артикулы
30. Дайте определение культуре общения

85. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Зачет позволяет оценить сформированность общепрофессиональных и профессиональных компетенций, теоретическую подготовку студента, его способность к творческому мышлению, готовность к практической деятельности, приобретенные навыки самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их при решении практических задач. При балльно-рейтинговом контроле знаний итоговая оценка выставляется с учетом набранной суммы баллов.

Собеседование (устный ответ) на зачете

Для оценки сформированности компетенции посредством собеседования (устного ответа) студенту предварительно предлагается перечень вопросов или комплексных заданий,

предполагающих умение ориентироваться в проблеме, знание теоретического материала, умения применять его в практической профессиональной деятельности, владение навыками и приемами выполнения практических заданий.

При оценке достижений студентов необходимо обращать особое внимание на:

- усвоение программного материала;
- умение излагать программный материал научным языком;
- умение связывать теорию с практикой;
- умение отвечать на видоизмененное задание;
- владение навыками поиска, систематизации необходимых источников литературы по изучаемой проблеме;
- умение обосновывать принятые решения;
- владение навыками и приемами выполнения практических заданий;
- умение подкреплять ответ иллюстративным материалом.

Тесты

При определении уровня достижений студентов с помощью тестового контроля необходимо обращать особое внимание на следующее:

- оценивается полностью правильный ответ;
- преподавателем должна быть определена максимальная оценка за тест, включающий определенное количество вопросов;
- преподавателем может быть определена максимальная оценка за один вопрос теста;
- по вопросам, предусматривающим множественный выбор правильных ответов, оценка определяется исходя из максимальной оценки за один вопрос теста.

Контекстная учебная задача, проблемная ситуация, ситуационная задача, кейсовое задание. При определении уровня достижений студентов при решении учебных практических задач необходимо обращать особое внимание на следующее:

- способность определять и принимать цели учебной задачи, самостоятельно и творчески планировать ее решение как в типичной, так и в нестандартной ситуации;
- систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- точное использование научной терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы и задания;
- владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении учебных задач;
- грамотное использование основной и дополнительной литературы;
- умение использовать современные информационные технологии для решения учебных задач, использовать научные достижения других дисциплин;
- творческая самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, активное участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Арутюнов, Ю.А. Антикризисное управление [Электронный ресурс] : учебник / Ю.А. Арутюнов. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 416 с. - URL <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114722>
2. Беляев, А.А. Антикризисное управление [Электронный ресурс] : учебник / А.А. Беляев, Э.М. Коротков. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 311 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114721>
3. Тавасиев, А.М. Антикризисное управление кредитными организациями : учебное пособие / А.М. Тавасиев, А.В. Мурычев ; под ред. А.М. Тавасиева. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. - ISBN 978-5-238-01758-7 ; То же [Электронный ресурс]. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436847>

Дополнительная литература

1. Антикризисное управление предприятием / сост. М.В. Рыбкина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Ульяновский

государственный технический университет", Институт дистанционного и дополнительного образования. – Ульяновск : УлГТУ, 2014. – 116 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363214>

2. Згонник, Л.В. Антикризисное управление / Л.В. Згонник. – Москва : Дашков и К°, 2015. – 208 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=339783>

3. Социальные аспекты антикризисного управления / Л. Гербева, И. Дорноступ, С. Пальниченко и др. ; под ред. О.В. Буреш ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». – Оренбург : ОГУ, 2013. – 129 с. – Режим доступа: по подписке. – URL <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259355>

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://www.ecsocman.edu.ru/db/sectx/486.html> – Федеральный образовательный портал Экономика, Социология, Менеджмент

2. <http://www.ekportal.ru/page-id-2233.html> - Информационный сайт по экономике

11. Методические указания обучающимся по освоению дисциплины (модуля)

При освоении материала дисциплины необходимо:

- спланировать и распределить время, необходимое для изучения дисциплины;
- конкретизировать для себя план изучения материала;
- ознакомиться с объемом и характером внеаудиторной самостоятельной работы для полноценного освоения каждой из тем дисциплины.

Сценарий изучения курса:

- проработайте каждую тему по предлагаемому ниже алгоритму действий;
- регулярно выполняйте задания для самостоятельной работы, своевременно отчитывайтесь преподавателю об их выполнении;
- изучив весь материал, проверьте свой уровень усвоения содержания дисциплины и готовность к сдаче зачета/экзамена, выполнив задания и ответив самостоятельно на примерные вопросы для промежуточной аттестации.

Алгоритм работы над каждой темой:

- изучите содержание темы вначале по лекционному материалу, а затем по другим источникам;
- прочитайте дополнительную литературу из списка, предложенного преподавателем;
- выпишите в тетрадь основные понятия и категории по теме, используя лекционный материал или словари, что поможет быстро повторить материал при подготовке к промежуточной аттестации;
- составьте краткий план ответа по каждому вопросу, выносимому на обсуждение на аудиторном занятии;
- повторите определения терминов, относящихся к теме;
- продумайте примеры и иллюстрации к обсуждению вопросов по изучаемой теме;
- подберите цитаты ученых, общественных деятелей, публицистов, уместные с точки зрения обсуждаемой проблемы;
- продумывайте высказывания по темам, предложенным к аудиторным занятиям.

Рекомендации по работе с литературой:

- ознакомьтесь с аннотациями к рекомендованной литературе и определите основной метод изложения материала того или иного источника;
- составьте собственные аннотации к другим источникам, что поможет при подготовке рефератов, текстов речей, при подготовке к промежуточной аттестации;
- выберите те источники, которые наиболее подходят для изучения конкретной темы;
- проработайте содержание источника, сформулируйте собственную точку зрения на проблему с опорой на полученную информацию.

12. Перечень информационных технологий

Реализация учебной программы обеспечивается доступом каждого студента к информационным ресурсам – электронной библиотеке и сетевым ресурсам Интернет. Для использования ИКТ в учебном процессе используется программное обеспечение, позволяющее осуществлять поиск, хранение, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители, организацию взаимодействия в реальной и виртуальной образовательной среде.

Индивидуальные результаты освоения дисциплины студентами фиксируются в информационно-образовательной среде университета.

12.1 Перечень программного обеспечения (обновление производится по мере появления новых версий программы)

1. Microsoft Windows 7 Pro
2. Microsoft Office Professional Plus 2010
3. 1С:Университет ПРОФ.

12.2 Перечень информационных справочных систем (обновление выполняется еженедельно)

1. Информационно-правовая система «ГАРАНТ» (<http://www.garant.ru>)
2. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru>)

12.3 Перечень современных профессиональных баз данных

1. Профессиональная база данных «Открытые данные Министерства образования и науки РФ» (<http://xn----8sblcdzzaevuc0jbg.xn--80abucjiibhv9a.xn--p1ai/opendata/>)
2. Электронная библиотечная система Znanium.com(<http://znanium.com/>)
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам (<http://window.edu.ru>)

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Для проведения аудиторных занятий необходим стандартный набор специализированной учебной мебели и учебного оборудования, а также мультимедийное оборудование для демонстрации презентаций на лекциях. Для проведения практических занятий, а также организации самостоятельной работы студентов необходим компьютерный класс с рабочими местами, обеспечивающими выход в Интернет.

Индивидуальные результаты освоения дисциплины фиксируются в электронной информационно-образовательной среде университета.

Реализация учебной программы обеспечивается доступом каждого студента к информационным ресурсам – электронной библиотеке и сетевым ресурсам Интернет. Для использования ИКТ в учебном процессе необходимо наличие программного обеспечения, позволяющего осуществлять поиск информации в сети Интернет, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (№ 112).

Помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Основное оборудование:

Наборы демонстрационного оборудования: автоматизированное рабочее место в составе (системный блок, монитор, клавиатура, мышь, гарнитура, проектор, интерактивная доска), магнитно-маркерная доска.

Учебно-наглядные пособия:

Презентации.

Помещение для самостоятельной работы (№ 225).

Помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Основное оборудование:

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и

обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (компьютер 12 шт., принтер - 1 шт., МФУ – 1 шт).

Учебно-наглядные пособия:

Презентации.

Помещение для самостоятельной работы (№ 101Б).

Читальный зал электронных ресурсов.

Помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Основное оборудование:

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (компьютер 12 шт. мультимедийный проектор 1 шт., многофункциональное устройство 1 шт., принтер 1 шт.)

Учебно-наглядные пособия:

Презентации.

Электронные диски с учебными и учебно-методическими пособиями