

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 11.06.2026 10:56:19
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

04.12.2025 г.
протокол № 12
Зав. кафедрой Банных С.Г.

Утверждена
Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.

протокол № 4

Председатель Карх Д.А.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Теория решения нестандартных задач в клиентоориентированных организациях
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль	Креативное управление в клиентоориентированных организациях
Форма обучения	очно-заочная
Год набора	2026
Разработана:	
Доцент, к.ф.н.	
Баннных С.Г.	

Екатеринбург
2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	6
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	7
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	11
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	17
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	17
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	19
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	19

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)
---------	---

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов теоретико-методологической базы и создание информационно-мотивационных условий для исследования, моделирования и реализации процесса развития творческого потенциала личности.

Задачи: обеспечить усвоение информации о тенденциях, научных исследованиях и инновационных проектах в психологии творчества и развития творческого потенциала личности; стимулировать творческий поиск студентов по выявлению ресурсов клиентоориентированной организации для развития творческого потенциала личности управленца.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 7						
	36	4	4	0	32	1
Семестр 8						
Экзамен, Курсовая работа	180	20	8	12	151	5
	216	24	12	12	183	6

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИД-1.УК-1 Знать: принципы сбора, отбора и обобщения информации

УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИД-2.УК-1 Уметь: соотносить разнородные явления и систематизировать их в рамках избранных видов профессиональной деятельности
	ИД-3.УК-1 Иметь практический опыт: работы с информационными источниками, опыт научного поиска, создания научных текстов

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
организационно-управленческий	
ПК-1 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	ИД-1.ПК-1 Знать: - необходимые знания по трудовой функции А/02.5 "Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса; - организационно-распорядительные документы, нормативные и методические материалы, касающиеся производственно-хозяйственной деятельности цеха; - порядок и методы технико-экономического и текущего производственного планирования; - передовой отечественный и зарубежный опыт в области производства аналогичной продукции; - основы экономики, организации труда, производства и управления; - основы трудового законодательства Российской Федерации; правила по охране труда
	ИД-2.ПК-1 Уметь: - необходимые умения по трудовой функции А/02.5 "Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса"; - использовать современные информационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии для эффективного решения профессиональных задач; - устранять и предупреждать проблемы, оценивать риски, принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях, нести за них ответственность; обосновывать и аргументировать свои позиции в устном и письменном деловом общении; - использовать передовые методы управления, находить и принимать ответственные управленческие решения в условиях различных мнений и в рамках своей профессиональной компетенции; - соблюдать законы и нормативные правовые акты по работе с персональной информацией, обеспечивать соблюдение коммерческой тайны относительно клиентов, методов работы, технических решений, проблем, технологий, внутренних документов

<p>ПК-1 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</p>	<p>ИД-3.ПК-1 Иметь практический опыт: - осуществления сбора, обобщения, систематизации и анализа требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики;</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализа информации о рыночном спросе на продукцию, выпускаемую организацией и политики конкурентов по послепродажному обслуживанию; - подготовки прогнозов, проектов, перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, в проведении маркетинговых исследований по изучению спроса на продукцию организации, перспектив развития рынков сбыта в части своих полномочий; - мониторинга рынка своей продукции, проведение сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов и разработка мероприятий (при необходимости) по доведению качества до требуемого уровня; - обеспечении лояльности клиентов за счет соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращение появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса; - осуществлении взаимодействия с потребителями продукции организации с использованием традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей; - организации выставок, ярмарок, выставок-продаж и других мероприятий по продвижению продукции, в том числе с использованием интернет-рекламы, в части своих полномочий; - разработки и обоснование предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами.
<p>ПК-2 Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>ИД-1.ПК-2 Знать: - необходимые знания по трудовой функции А/01.5 "Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису";</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы построения организационно-управленческих структур наукоемких организаций, условия их применения в зависимости от характеристик бизнеса; - методы, принципы и инструментарий теории решения нестандартных задач, законы эволюции сложных систем, принципы функционального моделирования технических систем и типовые методы их совершенствования; - основы физиологии труда, негативные факторы техносферы и воздействие их на человека, принципы обеспечения безопасного функционирования автоматизированных и роботизированных производств

<p>ПК-2 Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>ИД-2.ПК-2 Уметь: - необходимые умения по трудовой функции А/01.5 "Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису";</p> <ul style="list-style-type: none"> - обобщать и использовать теоретические знания и практический опыт при решении организационно-управленческих задач; - работать с организационно-распорядительной и технической документацией, понимать схемы бизнес-процессов; - разрабатывать типовые организационные схемы с использованием стандартных инструментов и методик моделирования и проектирования бизнес-процессов; <p>обосновывать мероприятия по реинжинирингу бизнес-процессов на основе расчета и анализа показателей экономической эффективности инвестиций;</p> <ul style="list-style-type: none"> - стимулировать творческую инициативу, рационализаторство, анализировать и адаптировать достижения отечественной и зарубежной науки и техники
	<p>ИД-3.ПК-2 Иметь практический опыт: - разработки новых и совершенствование существующих форм, стандартов и схем постпродажного обслуживания и сервиса с использованием возможностей современных информационных и телекоммуникационных технологий;</p> <ul style="list-style-type: none"> - руководства деятельностью структурного подразделения, обеспечивающего постпродажное обслуживание и сервис, организация и координация его работы, принятие решений по вопросам в соответствии с основными задачами и функциями подразделения; - организации системы фирменного послепродажного обслуживания выпускаемой продукции, в том числе в местах нахождения потребителей; - руководства подчиненными работниками и организация их деятельности, координация работы по постпродажному обслуживанию и сервису; - проведения работы по совершенствованию организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса, его технологии, информатизации и автоматизации бизнес-процессов на базе передового отечественного и зарубежного опыта; - организации внедрения передовых методов и приемов постпродажного обслуживания и сервиса, развития рационализации и изобретательства; - принятии участия в подготовке локальных нормативных правовых актов, относящихся к компетенции работников подразделения по постпродажному обслуживанию и сервису; - осуществлении подбора кадров, их расстановки и целесообразного использования, организация работы по повышению их квалификации, сертификации, аттестации; - контроль соблюдения подчиненными требований законодательных и нормативных правовых актов по охране труда, производственной трудовой дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка; - разработки мероприятий по созданию благоприятных условий труда, повышению культуры производства, рациональному использованию рабочего времени в части своих полномочий

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов
------	-------

	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 7		36					
Тема 1.	Традиционная технология решения задач (УК-1)	11	1			10	
Тема 2.	Методы, принципы и инструментарий теории решения нестандартных задач (УК-1)	5	1			4	
Тема 3.	Основные определения системного подхода. Законы эволюции сложных систем, принципы функционального моделирования технических систем и типовые методы их совершенствования (УК-1)	9	1			8	
Тема 4.	Законы развития технических систем (ЗРТС) (ПК-1)	11	1			10	
Семестр 8		171					
Тема 5.	Вепольный анализ (ПК-1)	31	1		2	28	
Тема 6.	Алгоритм решения изобретательских задач (АРИЗ). Информационный фонд. (ПК-2)	17	1		2	14	
Тема 7.	Применение системы по новому назначению. Организация внедрения передовых методов и приемов постпродажного обслуживания и сервиса, развития рационализации и изобретательства. (ПК-2)	33	1		2	30	
Тема 8.	Стандарты на решение изобретательских задач (ПК-2)	39	1		2	36	
Тема 9.	Теория развития творческой личности. Стимулирование творческой инициативы, рационализаторства, анализа и адаптации достижения отечественной и зарубежной науки и техники. (ПК-2)	31	2		2	27	
Тема 10.	Методы развития творческого воображения. (ПК-2)	20	2		2	16	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			

Тема 5	Аудиторная контрольная работа № 1 (Приложение 4)	Аудиторная контрольная работа в виде теста. тест состоит из 20 вопросов в каждом вопросе 4 варианта ответов и только 1 правильный	49 и менее неудовлетворительно, 69% - 50% удовлетворительно 84% - 70% хорошо, 100% - 85% отлично
Тема 6-7	Аудиторная контрольная работа № 2 (Приложение 4)	Аудиторная контрольная работа в виде теста. тест состоит из 25 вопросов в каждом вопросе 4 варианта ответов и только 1 правильный	49 и менее неудовлетворительно, 69% - 50% удовлетворительно 84% - 70% хорошо, 100% - 85% отлично
Тема 9-10	Аудиторная контрольная работа № 3 (Приложение 4)	Аудиторная контрольная работа в виде теста. тест состоит из 20 вопросов в каждом вопросе 4 варианта ответов и только 1 правильный	49 и менее неудовлетворительно, 69% - 50% удовлетворительно 84% - 70% хорошо, 100% - 85% отлично
Тема 8	Аудиторная контрольная работа №4 (Приложение 4)	Аудиторная контрольная работа в виде 5 творческих задач	49 и менее неудовлетворительно, 69% - 50% удовлетворительно, 84% - 70% хорошо, 100% - 85% отлично
Промежуточная аттестация(Приложение 5)			
8 семестр (Эк)	Экзаменационные билеты	Экзаменационные билеты 20 штук. Каждый билет состоит из двух теоретических вопросов и одного практического	0-50 % – неудовлетворительно 51-69 % – удовлетворительно 70-84 % – хорошо 85-100 % - отлично

<p>8 семестр (КР)</p>	<p>Курсовая работа</p>	<p>Перечень курсовых работ (Приложение 3), Методические рекомендации по выполнению курсовой работы по дисциплине (Приложение 7)</p>	<p>Качество выполнения теоретической части курсовой работы: актуальность, теоретическая проработка и изученность методических основ Качество выполнения практической части курсовой работы: методическая грамотность исследования, умение осуществлять поиск и обработку информации, обоснованность выводов, обоснованность предложений Качество оформления курсовой работы: соответствия оформления требованиям Качество защиты курсовой работы: качество доклада, презентации, ответов на вопросы 0-5 баллов по каждому критерию От суммы баллов: 0-50 % – неудовлетворительно 51-69 % – удовлетворительно 70-84 % – хорошо 85-100 % - отлично</p>
---------------------------	------------------------	---	--

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Традиционная технология решения задач (УК-1) Введение в традиционную технологию решения задач. Основные этапы традиционной технологии решения задач: постановка задачи, анализ, выбор метода решения, реализация решения, оценка результата. Методы решения задач в традиционной технологии: аналитические, графические, логические, эвристические. Преимущества и недостатки традиционной технологии решения задач. Примеры использования традиционной технологии в различных областях.</p>
<p>Тема 2. Методы, принципы и инструментарий теории решения нестандартных задач (УК-1) Методы теории решения нестандартных задач: мозговой штурм, морфологический анализ, синектика, метод фокальных объектов, метод ассоциаций, метод контрольных вопросов. Принципы теории решения нестандартных задач: принцип противоречий, принцип аналогий, принцип идеальности, принцип дополнения.</p>
<p>Тема 3. Основные определения системного подхода. Законы эволюции сложных систем, принципы функционального моделирования технических систем и типовые методы их совершенствования (УК-1) Что такое системный подход и зачем он нужен. Определение системы. Основные характеристики систем. Описание основных этапов системного подхода: анализ, проектирование, внедрение, эксплуатация, поддержка. Примеры применения системного подхода в различных областях: медицине, образовании, бизнесе, управлении проектами. Преимущества системного подхода перед другими методами управления.</p>
<p>Тема 4. Законы развития технических систем (ЗРТС) (ПК-1) определение технических систем, их роль в современном мире. Закон развития: описание основных этапов развития технических систем, взаимосвязь между ними. Закон адаптации: принципы, на которых строится адаптация технических систем к изменяющимся условиям. Закон усложнения: особенности развития сложных технических систем, факторы, влияющие на их сложность. Закон интеграции: основные принципы интеграции технических систем, примеры интеграции в различных отраслях.</p>
<p>Тема 5. Вепольный анализ (ПК-1) Вепольный анализ – это метод анализа и синтеза технических систем, основанный на использовании веполей. Веполь – это графическое представление технической системы, состоящее из функциональных блоков, соединенных стрелками. Основные элементы веполя: функциональный блок, стрелка, соединяющая блоки, и название блока. Вепольский анализ позволяет выявить основные функции технической системы и определить взаимосвязи между ее элементами.</p>
<p>Тема 6. Алгоритм решения изобретательских задач (АРИЗ). Информационный фонд. (ПК-2) История создания АРИЗ. Сущность АРИЗ: основные понятия и принципы. Этапы алгоритма АРИЗ и их содержание. Пример решения задачи с помощью АРИЗ (на выбор студента). Анализ результатов решения задачи. Основные ошибки, допускаемые при работе с АРИЗ, и способы их устранения. Перспективы развития АРИЗ в будущем.</p>

Тема 7. Применение системы по новому назначению. Организация внедрения передовых методов и приемов постпродажного обслуживания и сервиса, развития рационализации и изобретательства.

(ПК-2)

Система по новому назначению: определение и примеры

Этапы использования системы по новому назначению

Преимущества использования системы по новому назначению

Проблемы, возникающие при использовании системы по новому назначению

Методы и инструменты для успешного использования системы по новому назначению

Практические советы по использованию системы по новому назначению

Тема 8. Стандарты на решение изобретательских задач (ПК-2)

Общие сведения о стандартах на решение изобретательских задач.

1.1. Определение стандартов на решение изобретательских задач;

1.2. Цель разработки стандартов;

1.3. Область применения стандартов.

Структура стандартов на решение изобретательских задач.

2.1. Содержание стандартов;

2.2. Состав стандартов;

2.3. Требования к оформлению стандартов.

Классификация стандартов на решение изобретательских задач.

3.1. По уровню стандартизации;

3.2. По степени детализации;

3.3. По области применения.

Тема 9. Теория развития творческой личности. Стимулирование творческой инициативы, рационализаторства, анализа и адаптации достижения отечественной и зарубежной науки и техники.

(ПК-2)

Понятие творческой личности и ее особенности.

Факторы, влияющие на развитие творческой личности.

Методы развития творческого мышления.

Приемы и упражнения для развития творческих способностей.

Роль образования в развитии творческой личности.

Примеры творческих личностей и их достижений.

Тема 10. Методы развития творческого воображения. (ПК-2)

Что такое творческое воображение и зачем оно нужно.

2. Основные методы развития творческого воображения:

– Мозговой штурм;

– Метод ассоциаций;

– Методика «6 шляп»;

– Методика синектики;

– Методики синектики.

3. Примеры использования методов развития творческого воображения в различных областях.

4. Выводы о том, как можно развивать творческое воображение для достижения успеха в жизни и в работе.

Тема 5. Вепольный анализ (ПК-1)

Вепольский синтез позволяет создать новую техническую систему на основе имеющихся элементов и связей между ними.

Примеры вепольного анализа и синтеза в различных технических областях.

Применение вепольного анализа для решения задач оптимизации и управления техническими системами.

Тема 6. Алгоритм решения изобретательских задач (АРИЗ). Информационный фонд. (ПК-2)

Что такое информационный фонд.

Виды информационных фондов.

Функции информационных фондов.

Правила работы с информационными фондами.

Пример работы с информационным фондом.

Значение информационных фондов для развития науки и техники.

Проблемы и перспективы развития информационных фондов.

Тема 7. Применение системы по новому назначению. Организация внедрения передовых методов и приемов постпродажного обслуживания и сервиса, развития рационализации и изобретательства. (ПК-2)

Определение понятия “передовые методы и приемы”

– Актуальность внедрения передовых методов в сервисной деятельности

Передовые методы и приемы постпродажного обслуживания

– Описание основных методов и приемов

– Преимущества использования передовых методов

– Примеры успешного применения передовых методов

Рационализация и изобретательство

– Понятие рационализации и изобретательства

– Принципы рационализации

– Методы изобретательства

– Практические примеры применения рационализации и изобретательства

Организация внедрения передовых методов

– Этапы внедрения

– Инструменты и ресурсы для внедрения

– Оценка эффективности внедрения

Развитие рационализации и изобретательства в сервисном бизнесе

– Особенности применения рационализации и изобретательства в сервисе

– Роль руководителя в развитии рационализации и изобретательства

– Примеры успешных проектов в области сервиса

Тема 8. Стандарты на решение изобретательских задач (ПК-2)

Разработка стандартов на решение изобретательских задач.

4.1. Этапы разработки стандартов;

4.2. Методы разработки стандартов;

4.3. Особенности разработки стандартов для различных типов задач.

Внедрение стандартов на решение задач.

5.1. Цели внедрения стандартов;

5.2. Способы внедрения стандартов;

5.3. Результаты внедрения стандартов.

Контроль и оценка качества стандартов на решение изобретательских задач.

6.1. Методы контроля качества стандартов;

6.2. Оценка эффективности стандартов;

6.3. Пути улучшения качества стандартов.

Тема 9. Теория развития творческой личности. Стимулирование творческой инициативы, рационализаторства, анализа и адаптации достижения отечественной и зарубежной науки и техники. (ПК-2)

Теоретические основы стимулирования творческой инициативы, рационального использования и адаптации научных и технических достижений.

Механизмы стимулирования творческой инициативы.

Анализ и адаптация достижений отечественной и зарубежной науки и техники в контексте стимулирования творческой инициативы и рационального использования.

Практические аспекты стимулирования творческой инициативы в различных сферах экономики и социальной жизни.

Оценка эффективности стимулирования творческой инициативы на примере конкретных примеров из практики.

Перспективы и возможности дальнейшего развития стимулирования творческой инициативы и адаптации научных и технических достижений в России и мире.

Тема 10. Методы развития творческого воображения. (ПК-2)

Мозговой штурм: что это такое, как работает, какие цели преследует.

Метод ассоциаций: как работает, какие ассоциации могут помочь в решении проблемы.

Методика “6 шляп”: как использовать разные типы мышления для решения проблемы.

Методика синектики: как использовать аналогии для решения проблем.

Методики синектики: какие еще аналогии можно использовать для решения проблем.

Применение методик в реальной жизни: примеры из практики.

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 2. Методы, принципы и инструментарий теории решения нестандартных задач (УК-1)

Изучение литературы по теме.

Решение задач и упражнений.

Подготовка к зачету

Приложение 2

<p>Тема 3. Основные определения системного подхода. Законы эволюции сложных систем, принципы функционального моделирования технических систем и типовые методы их совершенствования (УК-1)</p> <p>Изучение литературы по теме. Решение задач и упражнений. Подготовка к зачету Приложение 2</p>
<p>Тема 4. Законы развития технических систем (ЗРТС) (ПК-1)</p> <p>Изучение литературы по теме. Решение задач и упражнений. Подготовка к зачету Приложение 2</p>
<p>Тема 5. Вепольный анализ (ПК-1)</p> <p>Изучение литературы по теме. Решение задач и упражнений. Подготовка к зачету Приложение 2</p>
<p>Тема 6. Алгоритм решения изобретательских задач (АРИЗ). Информационный фонд. (ПК-2)</p> <p>Изучение литературы по теме. Решение задач и упражнений. Подготовка к зачету Приложение 2</p>
<p>Тема 7. Применение системы по новому назначению. Организация внедрения передовых методов и приемов постпродажного обслуживания и сервиса, развития рационализации и изобретательства. (ПК-2)</p> <p>Изучение литературы по теме. Решение задач и упражнений. Подготовка к зачету Приложение 2</p>
<p>Тема 8. Стандарты на решение изобретательских задач (ПК-2)</p> <p>Изучение литературы по теме. Решение задач и упражнений. Подготовка к зачету Приложение 2</p>
<p>Тема 9. Теория развития творческой личности. Стимулирование творческой инициативы, рационализаторства, анализа и адаптации достижения отечественной и зарубежной науки и техники. (ПК-2)</p> <p>Изучение литературы по теме. Решение задач и упражнений. Подготовка к зачету Приложение 2</p>
<p>Тема 10. Методы развития творческого воображения. (ПК-2)</p> <p>Изучение литературы по теме. Решение задач и упражнений. Подготовка к зачету Приложение 2</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Приложение 3

7.4. Электронное портфолио обучающегося
В электронном портфолио размещаются курсовые работы

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Приложение 7

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

2. Вершков А.В., Москалев А.К. Управление инновационной деятельностью [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2020. - 168 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1818934>

3. Зиновкина М. М., Гареев Р. Т., Горев П. М., Утемов В. В. Теория решения изобретательских задач: научное творчество [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 124 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/494561>

4. Дубина И. Н. Творческие решения в управлении и бизнесе [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 325 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/491933>

5. Дубина И. Н. Творческие решения в управлении и бизнесе [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2023. - 325 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/514001>

6. Матвеева Теория решения нестандартных задач в клиентоориентированных организациях. Курс лекций. Тема 1. Традиционная технология решения задач [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2022. - 1 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/202211/22.mp4>

7. Матвеева Теория решения нестандартных задач в клиентоориентированных организациях. Курс лекций. Тема 2. Что такое ТРИЗ? Уровни изобретений функции ТРИЗ [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2022. - 1 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/202211/23.mp4>

8. Матвеева Теория решения нестандартных задач в клиентоориентированных организациях. Курс лекций. Тема 3. Основные определения системного подхода [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2022. - 1 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/202211/24.mp4>

9. Зиновкина М. М., Гареев Р. Т., Горев П. М., Утемов В. В. Теория решения изобретательских задач: научное творчество [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2023. - 124 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/516926>

10. Кашапов М.М. Психология творческого мышления [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 436 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2102699>

11. Зиновкина М. М., Гареев Р. Т., Горев П. М., Утемов В. В. Теория решения изобретательских задач: научное творчество [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 124 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/541355>

12. Дубина И. Н. Творческие решения в управлении и бизнесе [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 325 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/562657>

13. Зиновкина М. М., Гареев Р. Т., Горев П. М., Утемов В. В. Теория решения изобретательских задач: научное творчество [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 124 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/565152>

Дополнительная литература:

2. Кашапов М. М., Кашапов А. С. Формирование профессионального творческого мышления [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 124 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/497379>

3. Спиридонов В. Ф. Психология мышления. Решение задач и проблем [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 323 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/489210>

4. Загоруйко Ю. А., Загоруйко Г. Б. Искусственный интеллект. Инженерия знаний [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 93 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/494205>

5. Латышова Л.С., Липсиц И.В. Клиентоориентированность: исследования, стратегии, технологии [Электронный ресурс]: монография. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 241 – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/product/1875215>

6. Спиридонов В. Ф. Психология мышления. Решение задач и проблем [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2023. - 323 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/511102>

7. Кашапов М. М., Кашапов А. С. Формирование профессионального творческого мышления [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2023. - 124 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/519302>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к экзамену по дисциплине «Теория решения нестандартных задач в клиентоориентированных организациях»

1. Какие методы используются в традиционной технологии решения задач?
2. Какие преимущества и недостатки имеет традиционная технология решения задач по сравнению с другими методами?
3. Как можно улучшить традиционную технологию решения задач, чтобы она была более эффективной и гибкой?
4. Какие примеры использования традиционной технологии решения задач можно привести?
5. Какие изменения произошли в традиционной технологии решения задач за последние годы?
6. Каково понятие нестандартной задачи и какие виды нестандартных задач существуют?
7. Каковы принципы теории решения нестандартных задач и как они могут быть применены на практике?
8. Какие инструменты используются в теории решения нестандартных задач?
9. Как теория решения нестандартных задач может быть связана с другими науками и областями знаний?
10. Как можно развивать свои навыки решения нестандартных задач и улучшать свою креативность?
11. Что такое системный подход?
12. Какие основные принципы системного подхода вы знаете?
13. Как системный подход применяется в различных областях?
14. Какие примеры системного подхода можно привести?
15. Какие методы используются при системном подходе?

16. Законы эволюции сложных систем:– Закон синергии– Закон единства анализа и синтеза– Закон развития через противоречия– Закон перехода количественных изменений в качественные

17. Принципы функционального моделирования технических систем:– Принцип функциональной полноты– Принцип структурного подобия– Принцип иерархического структурирования– Принцип декомпозиции

18. Типовые методы совершенствования технических систем:– Метод аналогий– Метод мозгового штурма– Метод аналитических исследований– Метод экспертных оценок
– Методы оптимизации

19. Закон развития технических систем через противоречия: как он проявляется в технических системах и как его можно использовать для улучшения их работы?

20. Закон единства анализа и синтеза: что означает этот закон для технических систем и как он помогает в их проектировании и разработке?

21. Закон синергии: как он связан с развитием технических систем и какие примеры можно привести, чтобы показать его действие?

22. Закон перехода количественных изменений в качественные: как он влияет на развитие технических систем и каким образом можно использовать его для улучшения их эффективности?

23. Принцип функциональной полноты: что он означает для технических систем и как его применение помогает повысить их надежность и долговечность?

24. Вепольный анализ – это метод решения задач, основанный на использовании моделей. В чем заключается суть вепольного анализа?

25. Что такое веполь?

26. Для чего используется вепольный анализ?

27. Какие задачи можно решать с помощью вепольного анализа?

28. В каких областях применяется вепольный анализ и какие результаты он дает?

29. Что такое алгоритм решения изобретательских задач?

30. Как работает информационный фонд?

31. Какие функции выполняет информационный фонд?

32. Какие правила работы с информационным фондом необходимо соблюдать?

33. Какие примеры работы с информационным фондом можно привести?

34. Каковы преимущества использования системы по-новому?

35. Каким образом можно организовать внедрение передовых методов и приемов в постпродажном обслуживании и сервисе?
36. Каковы принципы развития рационализации и изобретательства?
37. Какие методы и инструменты можно использовать для успешного внедрения передовых методов?
38. Каковы примеры успешного применения системы по-новому в различных отраслях?
39. Как организация внедрения передовых методов может повлиять на конкурентоспособность компании?
40. Зачем нужны стандарты на решение изобретательских задач?
41. Кто занимается разработкой стандартов на решение изобретательских задач?
42. Какие виды стандартов на решение изобретательских задач существуют?
43. Что входит в состав стандартов на решение изобретательских задач?
44. Каким образом стандарты на решение изобретательских задач помогают повысить эффективность работы?

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену по дисциплине «Теория решения нестандартных задач в клиенториентированных организациях»

Примерные практические задания для подготовки к экзамену

Тема 1. Традиционная технология решения задач (УК-1)

Тема 2. Методы, принципы и инструментарий теории решения нестандартных задач (УК-1)

Тема 3. Основные определения системного подхода. Законы эволюции сложных систем, принципы функционального моделирования технических систем и типовые методы их совершенствования (УК-1)

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

ИД-1.УК-1: Знать: принципы сбора, отбора и обобщения информации

ИД-2.УК-1: Уметь: соотносить разнородные явления и систематизировать их в рамках избранных видов профессиональной деятельности

ИД-3.УК-1: Иметь практический опыт: работы с информационными источниками, опыт научного поиска, создания научных текстов

Открытые вопросы

1. Как вы понимаете термин “критический анализ”?
2. Что такое системный подход и как он применяется в вашей работе?
3. Какие методы вы используете для поиска информации при решении задач?
4. Какие источники информации вы считаете наиболее надежными и почему?
5. Как вы оцениваете эффективность использования системного подхода при решении поставленных задач?
6. Какие методы используются в традиционной технологии решения задач?
7. Какие преимущества и недостатки имеет традиционная технология решения задач по сравнению с другими методами?

8. Как можно улучшить традиционную технологию решения задач, чтобы она была более эффективной и гибкой?
9. Какие примеры использования традиционной технологии решения задач можно привести?
10. Какие изменения произошли в традиционной технологии решения задач за последние годы?
11. Каково понятие нестандартной задачи и какие виды нестандартных задач существуют?
12. Каковы принципы теории решения нестандартных задач и как они могут быть применены на практике?
13. Какие инструменты используются в теории решения нестандартных задач?
14. Как теория решения нестандартных задач может быть связана с другими науками и областями знаний?
15. Как можно развивать свои навыки решения нестандартных задач и улучшать свою креативность?
16. Что такое системный подход?
17. Какие основные принципы системного подхода вы знаете?
18. Как системный подход применяется в различных областях?
19. Какие примеры системного подхода можно привести?
20. Какие методы используются при системном подходе?

Закрытые вопросы

1. Какая из перечисленных технологий решения задач является традиционной?
А. Морфологический анализ
Б. Синектика
В. Метод контрольных вопросов
Г. Мозговой штурм
2. Какую технологию используют для выявления главных элементов задачи и установления взаимосвязи между ними?
А. Анализ
Б. Синтез
В. Сравнение
Г. Классификация
3. Какой этап технологии решения задач заключается в выборе наилучшего решения?

- А. Постановка задачи
- Б. Поиск решения
- В. Оценка решения
- Г. Выбор решения

4. Какая технология основана на использовании ассоциаций и аналогий для решения задач?

- А. Метод синектики
- Б. Морфологический анализ
- В. Синектические ассоциации
- Г. Метод аналогий

5. Какое из утверждений верно?

- А. Теория решения нестандартных задач - это набор принципов и методов, которые помогают решать сложные задачи.
- Б. Теория решения нестандартных задач не имеет принципов и методов.
- В. Теория решения нестандартных задач является частью теории управления.
- Г. Теория решения нестандартных задач применяется только в математике.

6. Нестандартная задача - это задача, которая:

- А. Имеет нестандартное решение.
- Б. Не имеет известного решения.
- В. Не соответствует стандартным алгоритмам решения.
- Г. Все вышеперечисленное.

6. Системный подход - это:

- А. Изучение отдельных частей системы.
- Б. Исследование всех элементов системы в совокупности.
- В. Определение взаимосвязей между элементами системы.
- Г. Все вышеперечисленное.

7. Принцип противоречий гласит:

- А. Чтобы решить проблему, нужно найти противоречия внутри нее.
- Б. Нужно искать только те противоречия, которые можно разрешить.
- В. Противоречия должны быть устранены путем компромисса.
- Г. Все перечисленные утверждения верны.

8. Системы - это:

- А. Программные продукты;
- Б. Устройства;
- В. Совокупности элементов, связанных между собой;
- Г. Процессы, протекающие в природе и обществе.

9. Какие действия включает в себя системный подход?

- А. Анализ информации
- Б. Критический анализ информации
- В. Синтез информации
- Г. Все вышеперечисленные

9. Каков процесс критического анализа информации?

- А. Сбор данных
- Б. Обработка данных
- В. Анализ данных
- Г. Оценка данных

10. Каков процесс синтеза информации?

- А. Объединение данных из разных источников
- Б. Анализ существующих решений
- В. Разработка новых решений
- Г. Все вышеперечисленные

11. Как системный подход может помочь в решении проблем?

- А. Разделение проблемы на части
- Б. Объединение различных источников информации
- В. Использование анализа данных для выявления проблем
- Г. Все вышеперечисленные

Тема 4. Законы развития технических систем (ЗРТС) (ПК-1)

Тема 5 Вепольный анализ (ПК-1)

ПК-1: Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции

ИД-2.ПК-1: Уметь: -

- использовать современные информационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии для эффективного решения профессиональных задач;

обосновывать и аргументировать свои позиции в устном и письменном деловом общении;

- ИД-3.ПК-1: Иметь практический опыт:

- анализа информации о рыночном спросе на продукцию, выпускаемую организацией и политики конкурентов по послепродажному обслуживанию;

- - обеспечении лояльности клиентов за счет соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращение появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса;

Открытые вопросы

1. Принципы функционального моделирования технических систем:– Принцип функциональной полноты– Принцип структурного подобия– Принцип иерархического структурирования– Принцип декомпозиции
2. Типовые методы совершенствования технических систем:– Метод аналогий– Метод мозгового штурма– Метод аналитических исследований– Метод экспертных оценок
– Методы оптимизации
3. Закон развития технических систем через противоречия: как он проявляется в технических системах и как его можно использовать для улучшения их работы?
4. Закон единства анализа и синтеза: что означает этот закон для технических систем и как он помогает в их проектировании и разработке?
5. Закон синергии: как он связан с развитием технических систем и какие примеры можно привести, чтобы показать его действие?
6. Закон перехода количественных изменений в качественные: как он влияет на развитие технических систем и каким образом можно использовать его для улучшения их эффективности?
7. Какова роль анализа требований в управлении взаимоотношениями с клиентами?
8. Какие методы анализа требований используются для управления взаимоотношениями с клиентами?
9. Что такое CRM-система и как она помогает в управлении взаимоотношениями с клиентами?
10. Каковы основные этапы процесса управления взаимоотношениями с клиентами?
11. Какие инструменты можно использовать для анализа требований и управления взаимоотношениями с клиентами?
12. Принцип функциональной полноты: что он означает для технических систем и как его применение помогает повысить их надежность и долговечность?
13. Вепольный анализ – это метод решения задач, основанный на использовании моделей. В чем заключается суть вепольного анализа?
14. Что такое веполь?

15. Для чего используется вепольный анализ?
16. Какие задачи можно решать с помощью вепольного анализа?
17. В каких областях применяется вепольный анализ и какие результаты он дает?

Закрытые вопросы

Тема 4. Законы развития технических систем (ЗРТС) (ПК-1)

Тема 5 Вепольный анализ (ПК-1)

1. Как называется метод, при котором объект разбивается на части, а затем эти части комбинируются между собой, создавая новые комбинации?
А) Метод мозгового штурма.
Б) Морфологический анализ.
В) Метод контрольных вопросов.
Г) Метод синектических ассоциаций.

2. Какой метод используется для генерации идей и решений, основанных на фантазиях и воображении?
А) Мозговой штурм.
Б) Синектика.
В) Морфологический анализ.
Г) Метод фокальных объектов.

3. Закон синергии:
А) Увеличение количества ресурсов приводит к увеличению эффективности системы.
Б) Уменьшение количества ресурсов приводит к уменьшению эффективности системы.
В) Увеличение или уменьшение количества ресурсов не влияет на эффективность системы.
Г) Эффективность системы зависит от ее структуры.

4. Согласно закону синергии наиболее эффективны системы, имеющие в своем составе наибольшее количество элементов:
А) Сложных
Б) Простых
В) Средних
Г) Любых

5. Согласно закону единства анализа и синтеза наиболее эффективно:
А) Разделение системы на части и изучение каждой из них по отдельности
Б) Объединение частей системы и изучение ее как целого

- В) Изучение каждой части системы по отдельности и объединение их в целое
- Г) Любой из вышеперечисленных вариантов

6. Согласно закону отрицания:

- А) Система может развиваться только в одном направлении
- Б) Система может развиваться в нескольких направлениях одновременно
- В) Система может развиваться, но это происходит очень медленно
- Г) Система не может развиваться, она всегда остается неизменной

7. Согласно закону перехода количественных изменений в качественные:

- А) При увеличении количества элементов в системе её качество не изменяется
- Б) При уменьшении количества элементов в системе её качество изменяется в лучшую сторону
- В) При увеличении или уменьшении количества элементов в системе качество не изменяется
- Г) При изменении количества элементов в системе происходит изменение качества системы

8. В чем заключается сущность вепольного метода?

- А) Метод решения задач с помощью составления моделей
- Б) Метод анализа и решения задач на основе использования веполей
- В) Метод синтеза новых идей на основе анализа и синтеза
- Г) Метод систематизации знаний о системах и их свойствах

9. Что представляет собой веполь?

- А) Совокупность взаимосвязанных элементов системы
- Б) Совокупность взаимодействующих элементов системы
- В) Совокупность факторов, влияющих на систему
- Г) Нет правильного ответа

10. К какому типу относится веполь, если его элементами являются связи и элементы?

- А) К типу связей
- Б) К типу элементов
- В) К смешанному типу
- Г) Нет правильного ответа

11. Что является основой вепольного анализа?

- А) Принцип анализа
- Б) Принцип синтеза
- В) Принцип аналогий
- Г) Принцип абстрагирования

Тема 6 Алгоритм решения изобретательских задач (АРИЗ). Информационный фонд. (ПК-2)

Тема 7 Применение системы по новому назначению. Организация внедрения передовых методов и приемов постпродажного обслуживания и сервиса, развития рационализации и изобретательства. (ПК-2)

Тема 8 Стандарты на решение изобретательских задач (ПК-2)

Тема 9 Теория развития творческой личности. Стимулирование творческой инициативы, рационализаторства, анализа и адаптации достижения отечественной и зарубежной науки и техники. (ПК-2)

Тема 10 Методы развития творческого воображения. (ПК-2)

ПК-2: Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса

ИД-1.ПК-2: Знать: - методы, принципы и инструментарий теории решения нестандартных задач, законы эволюции сложных систем, принципы функционального моделирования технических систем и типовые методы их совершенствования;

ИД-2.ПК-2: Уметь: - обобщать и использовать теоретические знания и практический опыт при решении организационно-управленческих задач;
- стимулировать творческую инициативу, рационализаторство, анализировать и адаптировать достижения отечественной и зарубежной науки и техники

ИД-3.ПК-2: Иметь практический опыт:

- организации внедрения передовых методов и приемов постпродажного обслуживания и сервиса, развития рационализации и изобретательства;

1. Что такое алгоритм решения изобретательских задач?
2. Как работает информационный фонд?
3. Какие функции выполняет информационный фонд?
4. Какие правила работы с информационным фондом необходимо соблюдать?
5. Какие примеры работы с информационным фондом можно привести?
6. Каковы преимущества использования системы по-новому?
7. Каким образом можно организовать внедрение передовых методов и приемов в постпродажном обслуживании и сервисе?
8. Каковы принципы развития рационализации и изобретательства?
9. Какие методы и инструменты можно использовать для успешного внедрения передовых методов?
10. Каковы примеры успешного применения системы по-новому в различных отраслях?

11. Как организация внедрения передовых методов может повлиять на конкурентоспособность компании?
12. Зачем нужны стандарты на решение изобретательских задач?
13. Кто занимается разработкой стандартов на решение изобретательских задач?
14. Какие виды стандартов на решение изобретательских задач существуют?
15. Что входит в состав стандартов на решение изобретательских задач?
16. Каким образом стандарты на решение изобретательских задач помогают повысить эффективность работы?

Закрытые вопросы

1. Какой этап является первым в алгоритме решения изобретательных задач?
 - А. Выявление противоречия
 - Б. Анализ задачи
 - В. Поиск ресурсов
 - Г. Оценка результата
2. Какой принцип лежит в основе алгоритма решения изобретательских задач?
 - А. Принцип экономии ресурсов
 - Б. Принцип оптимизации
 - В. Принцип гибкости
 - Г. Принцип решения задачи
3. Каким образом можно использовать алгоритм решения изобретательских задач для решения проблемы?
 - А. Прочитать руководство по использованию алгоритма
 - Б. Изучить примеры решения задач
 - В. Попробовать применить алгоритм на практике
 - Г. Использовать готовые решения, предложенные в алгоритме
4. Какая задача может быть решена с помощью алгоритма решения изобретательных задач?
 - А. Как увеличить скорость автомобиля
 - Б. Как сохранить тепло в доме
 - В. Как улучшить качество продукции
 - Г. Как уменьшить затраты на производство
5. Информационный фонд - это совокупность:
 - А. Отдельных документов, содержащих информацию по определенной теме.
 - Б. Данных, хранящихся в электронном виде.

В. Книг, журналов и других печатных изданий.

6. В состав информационного фонда входят:

А. Только документы, содержащие информацию на бумажных носителях.

Б. Только электронные базы данных.

В. Книги, журналы, газеты, научные статьи, рефераты, диссертации, патенты и другие источники информации.

Г. Нет правильного ответа.

7. В информационном фонде содержатся:

А. Информация, которая уже была использована.

Б. Новая информация, которая еще не была опубликована.

В. Информация на различных языках.

Г. Все варианты верны.

8. Информационный фонд может быть:

А. Государственным.

Б. Частным.

В. Коммерческим.

Г. Все ответы неверны.

9. Система по новому назначению - это система:

А. которая используется для выполнения новых задач

Б. которая не используется для новых задач

В. которую используют для решения старых задач

Г. которой не пользуются

10. Для чего используется система по новому назначению?

А. для решения новых задач

Б. для выполнения старых задач

В. нет правильного ответа

Г. для улучшения системы

11. Как система по новому назначению может улучшить работу системы?

А. оптимизировать процессы

Б. повысить эффективность работы

В. сократить время выполнения задач

Г. увеличить производительность

12. Что может быть использовано в качестве системы по новому назначению?

А. программное обеспечение

Б. оборудование

В. технологии

Г. ресурсы

13. Какая система может быть использована в качестве системы по новому назначению:

- А. медицинская система
- Б. система водоснабжения
- В. транспортная система
- Г. образовательная система

14. Как называется организация внедрения передовых методов постпродажного обслуживания?

- А. Постпродажный сервис.
- Б. Рационализация производства.
- В. Инновационный центр.
- Г. Центр технического обслуживания.

15. Какой из методов постпродажного обслуживания относится к передовым?

- А. Замена товара.
- Б. Ремонт и обслуживание.
- В. Улучшение качества продукции.
- Г. Обучение покупателей.

16. Какое из мероприятий относится к развитию рационализации?

- А. Внедрение новых технологий.
- Б. Оптимизация производственных процессов.
- В. Совершенствование управления.
- Г. Развитие маркетинга.

17. Какой метод постпродажного обслуживания является наиболее эффективным?

- А. Продажа товара.
- Б. Замена товара на более качественный.
- В. Ремонт и техническое обслуживание.
- Г. Гарантийное обслуживание.

18. Что такое рационализация?

- А. Процесс оптимизации производственных процессов.
- Б. Создание новых технологий и методов работы.
- В. Улучшение качества продукции и услуг.
- Г. Сокращение затрат на производство.

19. Какой из перечисленных ниже примеров относится к рационализации?

- А. Разработка нового продукта.
- Б. Внедрение новых технологий в производство.

- В. Оптимизация производственных процессов.
- Г. Улучшение качества продукта.

20. Что из перечисленного относится к изобретательству?

- А. Создание новых продуктов и технологий.
- Б. Улучшение существующих продуктов и процессов.
- В. Снижение затрат на производство.
- Г. Оптимизация производственных процессов.

21. Кто является основателем теории развития творческой личности?

- А. Альберт Эйнштейн
- Б. Сальвадор Дали
- В. Зигмунд Фрейд
- Г. Николай Тесла

22. Какие качества характеризуют творческую личность?

- А. Оригинальность мышления
- Б. Гибкость мышления
- В. Критическое мышление
- Г. Аналитическое мышление

23. Какой подход используется для развития творческой личности в теории развития творческой личности?

- А. Метод проб и ошибок
- Б. Метод мозгового штурма
- В. Метод систематического обучения
- Г. Метод самоанализа

24. Какие методы используются для стимулирования творческой деятельности в теории развития творческой личности?

- А. Визуализация
- Б. Игра
- В. Музыка
- Г. Танцы

25. Какой термин описывает процесс преобразования и использования материалов в более эффективные формы?

- А. Создание
- Б. Развитие
- В. Использование
- Г. Адаптация

26. Какое из перечисленных понятий является синонимом слова “творческий”?

- А. Оригинальный
- Б. Инновационный
- В. Инновационный
- Г. Креативный

27. В какой науке изучаются новые технологии?

- А. Экономика
- Б. Информатика
- В. Физика
- Г. Химия

28. Автором какой теории является Николай Тесла?

- А. Теория относительности
- Б. Теория эволюции
- В. Теория струн
- Г. Теория решения изобретательских задач

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДЕНЫ

на заседании кафедры
креативного управления и
гуманитарных наук

7.3.3. Перечень тем курсовых работ

по дисциплине

**«Теория решение нестандартных задач в клиентоориентированных
организациях»**

1. Анализ подходов к решению нестандартных задач в клиент-ориентированных организациях с использованием теории систем.
2. Исследование методов и технологий, используемых в решении нестандартных задач в клиентской базе данных.
3. Разработка алгоритмов и моделей для решения нестандартных задач в условиях неопределенности и риска.
4. Анализ эффективности использования теории оптимизации и теории принятия решений в решении нестандартных ситуаций в клиентской базе.
5. Исследование влияния социальных и культурных факторов на решение нестандартных задач в клиентской среде.
6. Разработка методов и инструментов для повышения качества и эффективности решения нестандартных задач в клиентских базах данных.
7. Анализ и оценка рисков, связанных с решением нестандартных задач в клиентах.
8. Исследование возможностей использования машинного обучения и искусственного интеллекта для решения нестандартных задач.
9. Разработка стратегии и тактики решения нестандартных задач на основе анализа данных и прогнозирования поведения клиентов.
10. Анализ влияния культурных и социальных факторов на восприятие и решение нестандартных задач клиентами.
11. Анализ подходов к решению нестандартных задач в клиент-ориентированных организациях с использованием теории систем.
12. Исследование методов и технологий, используемых в решении нестандартных задач в клиентской базе данных.
13. Разработка алгоритмов и моделей для решения нестандартных задач в условиях неопределенности и риска.
14. Анализ эффективности использования теории оптимизации и теории принятия решений в решении нестандартных ситуаций в клиентской базе.
15. Исследование влияния социальных и культурных факторов на решение нестандартных задач в клиентской среде.
16. Разработка методов и инструментов для повышения качества и эффективности решения нестандартных задач в клиентских базах данных.
17. Анализ и оценка рисков, связанных с решением нестандартных задач в клиентах.
18. Исследование возможностей использования машинного обучения и искусственного интеллекта для решения нестандартных задач.
19. Разработка стратегии и тактики решения нестандартных задач на основе анализа данных и прогнозирования поведения клиентов.

20. Анализ влияния культурных и социальных факторов на восприятие и решение нестандартных задач клиентами.

7.4. Электронное портфолио обучающегося

В электронном портфолио обучающегося по дисциплине размещается

<http://portfolio.usue.ru>

- курсовая работа

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

По дисциплине

**«Теория решение нестандартных задач в
клиентоориентированных организациях»**

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Курсовая работа по дисциплине «Теория решения нестандартных задач в клиентоориентированных организациях» " выполняется студентами направления 38.03.02 «Менеджмент», профиля «Креативное управление в клиентоориентированных организациях» всех форм обучения.

Целью написания данной курсовой работы является закрепление знаний, полученных в ходе изучения данного курса.

Задачи курсовой работы:

* углубленное изучение и изложения студентом одного или нескольких проблемных теоретических вопросов, взаимосвязанных с темой исследования;

* самостоятельное составление плана исследовательской работы, разработки методики, выбора методов сбора и обработки аналитической информации для обоснования выводов, имеющих значение для постановки конкретной задачи;

* представление обоснованных предложений (в форме планов, мероприятий, проектов и т.д.) как решений конкретной практической задачи.

Студенты заочного отделения выполняют работу на материалах предприятий, где они работают; студенты дневного отделения используют материалы, собранные на предприятиях в период практики.

При определении объекта и предмета курсовой работы необходимо учесть, что объект исследования — проблемы, процессы или явления, существующие в реальной деятельности предприятия; предмет исследования — выбор альтернативы по обоснованию перспективы их развития.

При написании работы необходимо помнить, что экономическое или теоретическое исследование должно быть основано на критическом подходе к существующей практике хозяйствования; в обосновании видов и решений целесообразно применять методы сравнения, количественные и качественные методы, методы технико-экономического, статистического, структурно-логического анализа.

Умение квалифицировано проводить исследование, наряду с актуальностью темы, самостоятельностью, оригинальностью выводов и предложений, выступает важнейшим критерием её оценки.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Конкретное содержание курсовой работы определяется выбранной темой. При выполнении курсовой работы используются вторичные и первичные источники информации. Работы должны выполняться с использованием данных отчетной документации предприятия, различных исследований, проводимых студентом в период написания курсовой работы).

Тема курсовой работы выбирается студентом самостоятельно и согласовывается с преподавателем. Руководство выполнением курсовой работы осуществляется преподавателями кафедры, читающим данную дисциплину.

Как правило, курсовая работа должна включать:

- титульный лист
- содержание,
- введение,
- три главы,
- заключение,
- список использованных источников.

Титульный лист – макет приведен в Приложении А.

Содержание включает перечень всех разделов, глав, параграфов работы с указанием номера страницы начала каждой позиции.

Введение к курсовой работе должно содержать:

1. Обоснование актуальности темы работы на основе выявления (постановки) проблемы исследования.

2. Описание проблемы, т.е. раскрытие ее сути, значимости, общего контекста, в рамках которого лежит данная проблема, разработанности в литературе и на практике.

3. Определение цели курсовой работы.

4. Выявление конкретных задач курсовой работы, направленных на достижение поставленной цели и выдвижение возможных гипотез;

5. Обоснование методов исследования, применяемых для решения задач.

6. Описание общей структуры работы.

При написании курсовой работы по дисциплине «Теория решение нестандартных задач в клиентоориентированных организациях» НЕОБХОДИМО учитывать что :

1.1 Цели и задачи курсовой работы

Цель курсовой работы - изучить теоретические основы и практические аспекты решения нестандартных задач в клиентоориентированных организациях, а также рассмотреть методы и технологии, используемые для достижения оптимальных результатов.

1.2 Информационная база

Для написания курсовой работы была использована следующая информация:

- Теоретические материалы по теме, включая учебники, научные статьи, монографии и другие источники.
- Практический опыт автора в области клиентоориентированного менеджмента.
- Данные и информация, полученные в результате исследования проблемы.
- Методология и методы, разработанные для решения нестандартных задач в области клиентского менеджмента.

II. Теоретический аспект

2.1 Определение нестандартной задачи

Нестандартная задача - это задача, которая не имеет стандартного решения или требует нестандартного подхода для ее решения. Такие задачи могут возникать в различных областях, включая бизнес, науку, медицину и другие.

2.2 Особенности нестандартных задач

Нестандартные задачи имеют следующие особенности:

- Они могут быть сложными и требовать большого количества времени и ресурсов для решения.
- Они часто связаны с неопределенностью и риском, что может привести к ошибкам и неудачам.
- Они требуют уникальных методов и подходов для их решения.

III. Методы решения нестандартных задач

3.1 Методы оптимизации

Оптимизация - это процесс поиска наилучшего решения для нестандартной задачи. Методы оптимизации включают в себя методы линейного программирования, целочисленного программирования, нелинейного программирования и другие.

3.2 Методы теории принятия решений

Принятие решений - это процесс выбора наилучшего варианта из нескольких альтернатив. Методы теории принятия решений включают в себя теорию игр, теорию статистических решений и другие.

IV. Технология решения нестандартных задач

4.1 База данных

База данных - это инструмент, который позволяет хранить и обрабатывать информацию о клиентах и задачах. Она может использоваться для сбора и анализа данных, а также для создания отчетов и прогнозов.

Информационной базой для выполнения курсовой работы по дисциплине «Теория решение нестандартных задач в клиентоориентированных организацияхнеобходимо» могут служить:

а) Учебники, научные статьи и монографии по теории решения нестандартных задач и менеджменту,

б) Интернет-ресурсы, такие как научные журналы, электронные библиотеки и базы данных, практический опыт работы в области менеджмента и решения нестандартных задач, полученный в процессе обучения или работы,

в) Данные и информация, собранные в ходе исследования проблемы или задачи, которую необходимо решить, методы и инструменты, разработанные для решения нестандартных задач в менеджменте, такие как методы оптимизации, теория принятия решений, анализ данных и другие и прочее.

Структура курсовой работы по дисциплине “Теория решения нестандартных задач” может быть следующей:

1. Введение (1-2 страницы)

- Обоснование выбора темы
- Цели и задачи исследования
- Обзор литературы по теме

2. Теоретическая часть (5-10 страниц)

- Определение нестандартной задачи и ее особенности
- Методы решения нестандартных задач (методы оптимизации, теории принятия решений и др.)
- Технология решения нестандартных задач с использованием базы данных

3. Эмпирическая часть (5-7 страниц)

- Описание базы данных и процесса сбора и анализа данных
- Примеры решения нестандартных задач на основе собранных данных
- Анализ результатов исследования и их интерпретация

4. Заключение (1-2 страницы)

- Основные выводы по результатам исследования
- Рекомендации по использованию полученных знаний на практике

5. Список использованных источников (не менее 20 источников)

Объем курсовой работы должен составлять 20-25 страниц, включая введение, теоретическую, эмпирическую и заключение части, а также список использованных источников.

Список использованных источников должен содержать библиографическое описание источников, которые были использованы в работе.

Приложения – дополнительные, первичные, справочные и т.д. материалы.

Рекомендации по выполнению теоретической части курсовой работы

Теоретическая часть курсовой работы по теории решения нестандартных задач должна быть основана на актуальных научных исследованиях в области менеджмента, клиентоориентированности и теории принятия решений. Рекомендуется использовать научные статьи, учебники и монографии, а также практический опыт автора в данной области.

Необходимо определить основные понятия и термины, связанные с нестандартными задачами и методами их решения в клиентоориентированном менеджменте. Также следует рассмотреть особенности нестандартных задач, такие как сложность, неопределенность и риск, и описать методы, используемые для их решения. Важно уделить внимание методам оптимизации и теории принятия решений, а также технологии решения нестандартных задач с помощью базы данных.

Важно провести обзор литературы по теме и оценить ее актуальность для выбранной области исследования. Это поможет автору определить основные направления исследований и выбрать наиболее значимые источники для написания теоретической части.

Рекомендации по выполнению практической части курсовой работы

1. Описание базы данных: Необходимо описать структуру базы данных, которая будет использоваться для сбора и обработки данных о клиентах и нестандартных задачах. Нужно определить необходимые поля и таблицы, а также способы хранения и доступа к данным.
2. Сбор и анализ данных: Следует описать процесс сбора и обработки данных, используя выбранную базу данных. Необходимо определить, какие данные будут собираться, как они будут структурированы и как будут обрабатываться.
3. Создание отчетов и прогнозов: На основе собранных данных следует создать отчеты и прогнозы, которые помогут выявить закономерности и тенденции в решении нестандартных задач. Необходимо использовать статистические методы анализа данных для выявления взаимосвязей и прогнозирования результатов.
4. Примеры решения нестандартных задач: В практической части должны быть представлены примеры решения нестандартных задач на основе собранных данных. Следует описать каждый пример, включая исходную задачу, методы решения и результаты.
5. Анализ результатов и интерпретация: Необходимо проанализировать результаты решения нестандартных задач и оценить их эффективность. Следует провести сравнение полученных результатов с ожидаемыми и выявить причины возможных ошибок или неудачных решений.
6. Рекомендации по использованию полученных знаний: В заключении практической части следует предложить рекомендации по использованию полученных знаний и опыта в решении реальных нестандартных задач в клиентском менеджменте.

Содержание каждого из разделов, имеющих самостоятельный заголовок, должно раскрывать отдельную проблему или одну из ее сторон, а изложение материала — логически переходить из одного раздела в другой. Желательно, чтобы разделы имели приблизительно одинаковый объем страниц и одинаковое число параграфов (подразделов). Каждый раздел должен заканчиваться краткими выводами.

При написании курсовой работы по дисциплине «Теория решение нестандартных задач в клиентоориентированных организациях» рекомендуется провести:

I. Теоретический анализ литературы: изучение существующих научных статей, монографий и других источников по теме исследования.

II. Опрос экспертов: проведение интервью или анкетирования с представителями клиентоориентированного менеджмента, чтобы получить их мнение о нестандартных задачах и методах их решения.

III. Анализ данных: сбор и обработка данных о клиентах, задачах и результатах их решения с помощью выбранной базы данных. Анализ полученных данных с помощью статистических методов и выявление закономерностей и тенденций.

IV. Разработка методов решения нестандартных задач: на основе анализа данных и общения с экспертами можно разработать новые методы и подходы к решению нестандартных задач в клиентоориентированном менеджменте.

V. Практическая реализация: применение разработанных методов на реальных задачах с целью проверки их эффективности и корректировки при необходимости.

VI. Оценка результатов: анализ результатов решения задач и оценка их эффективности, сравнение с ожидаемыми результатами и выявление причин возможных ошибок или неудач.

VII. Выводы и рекомендации: формулирование основных выводов на основе проведенного исследования и разработка рекомендаций по использованию полученных знаний в практике клиентоориентированного менеджмента.

3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

<i>№</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Количество баллов</i>
1.	Качество выполнения теоретической части курсовой работы: актуальность, теоретическая проработка и изученность	0-5

	методических основ	
2.	Качество выполнения практической части курсовой работы: методическая грамотность исследования, умение осуществлять поиск и обработку информации, обоснованность выводов, обоснованность предложений	0-5
3.	Качество оформления курсовой работы: соответствия оформления требованиям	0-5
4.	Качество защиты курсовой работы: качество доклада, презентации, ответов на вопросы	0-5

Итоговая оценка в % от максимальной суммы баллов:

0-50 % – неудовлетворительно

51-69 % – удовлетворительно

70-84 % – хорошо

85-100 % - отлично

Шкала оценивания по критериям

Критерии оценки	Неудовл. 0 баллов	Удовл. 3 балла	Хорошо 4 балла	Отлично 5 баллов
1. Обоснование актуальности проблемы исследования	Проблема не содержит обоснования	Обоснование описательное	Обоснование есть, но логика нарушена	Обоснование логичное и экономически убедительное
2. Уровень теоретической проработки	Теоретический материал подготовлен не самостоятельно	Теория изложена без собственных обобщений	Теория содержит обобщения, но нет выводов автора	Теория содержит обобщения и выводы автора
3. Методическая грамотность проведенных исследований	Методики использованы не правильно	Методики и методы описаны, но не применены	Методики и методы описаны, но применены с ошибками	Выбор методов и методик обоснован и они применены верно
4. Достаточность и качество экономического обоснования предлагаемых решений	Отсутствует обоснование	Экономическое обоснование выполнено с использованием ошибочных методов	Экономическое обоснование выполнено адекватным и методами, но есть ошибки в расчетах	Экономическое обоснование выполнено по адекватным методикам и верно в расчетах
5. Практическая значимость	Отсутствует	Практическая значимость автором не определена	Практическая значимость описана, но не аргументирована	Практическая значимость обоснована и аргументирована

			вана	
6. Качество оформления	Не соответствует требованиям	В целом соответствует требованиям, но есть значительные отклонения	В целом соответствует требованиям, но есть отдельные ошибки	Соответствует требованиям
7. Качество выступления на защите	Доклад, ответы на вопросы, презентация не отражают содержание проблемы	Доклад и презентация отражают содержание работы. Ответы на вопросы слабые	Доклад, ответы на вопросы отражают понимание проблемы. Презентация слабая	Доклад, презентация, ответы на вопросы отражают содержание проблемы и выполненной работы

1) Качество выполнения курсовой работы оценивается по составляющим:

- *Обоснованность актуальности проблемы* исследования – предполагает оценку степени убедительности оснований, побудивших студента выбрать данную проблему для изучения исходя из понимания текущей экономической ситуации;
- *Уровень теоретической проработки* проблемы предполагает оценку широты и качества изученных литературных источников, логики изложения материала, глубины обобщений и выводов в первой главе, а также теоретического обоснования возможных решений проблемы;
- *Методическая грамотность проведенных исследований* во второй главе работы предполагает оценку обоснованности применения методик исследования, информационной адекватности и правильности использования конкретных методов и методик анализа;
- *Достаточность и качество обоснования* предлагаемых решений предполагает оценку адекватности выбранных методов обоснования решений, правильность их применения;
- *Практическая значимость выполненной работы* предполагает оценку понимания студентом возможности практического применения результатов исследования в деятельности предприятия (организации);
- *Качество оформления курсовой работы* предполагает оценку на соответствие ПОЛОЖЕНИЮ.

2) Качество выступления на защите курсовой работы оценивается по следующим составляющим:

- *Качество доклада* предполагает оценку соответствия доклада содержанию курсовой работы, способности выделить научную и практическую ценность выполненных исследований, умения пользоваться иллюстративным материалом;
- *Качество ответов на вопросы* предполагает оценку правильности, четкости, полноты и обоснованности ответов студента, умения лаконично и точно сформулировать свои мысли, используя при этом необходимую научную терминологию;
- *Качество иллюстраций* к докладу предполагает оценку соответствию подбора иллюстративных материалов содержанию доклада, грамотность их оформления и упоминания в докладе, выразительность использованных средств графического и художественного воплощения.
- *Поведение при защите курсовой работы* предполагает оценку коммуникационных характеристик докладчика (манера говорить, отстаивать свою точку зрения, привлекать внимание к важным моментам в докладе или ответах на вопросы и т.д.).