

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 5

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной
программы

доц.,к.т.н.,доц.

(должность, уч. степень, звание)

С.А. Назаревич

(инициалы, фамилия)

(подпись)

«19» февраля 2026 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Предпрофессиональная подготовка»

(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	27.03.05
Наименование направления подготовки/ специальности	Инноватика
Наименование направленности/ специализации	Инновации и технологический менеджмент
Форма обучения	очная
Год приема	2026

Санкт-Петербург– 2026

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

проф., д.т.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)


(подпись, дата 09.02.2026)

Е.А. Фролова

(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 5

«09» февраля 2026 г, протокол № 01-02/2026

Заведующий кафедрой № 5

д.т.н., доц.

(уч. степень, звание)


(подпись, дата 09.02.2026)

Е.А. Фролова

(инициалы, фамилия)

Заместитель директора института ФПТИ по методической работе

доц., к.т.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)


(подпись, дата 09.02.2026)

Н.Ю. Ефремов

(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Предпрофессиональная подготовка» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/ специальности 27.03.05 «Инноватика» направленности/специализации «Инновации и технологический менеджмент». Дисциплина реализуется кафедрой «№5».

Дисциплина не является обязательной при освоении обучающимся образовательной программы и направлена на углубленное формирование следующих компетенций:

ПК-0 «Способен выстраивать и реализовывать траекторию профессионального саморазвития»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изучением современных методов, цифровых инструментов и нормативно-технической базы для реализации обеспечивающих функций управления организацией; внедрения лучших технических разработок и новейших технологий в обеспечение управления организацией.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: практические занятия, самостоятельная работа обучающегося.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме зачета (3 семестр), дифференцированного зачета (4 семестр).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Язык обучения по дисциплине «русский»

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Предпрофессиональная подготовка» (специфика подготовки обучающихся по профессии « Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией») является формирование у обучающихся фундаментальных представлений о траектории индивидуального профессионального развития, а также комплексное освоение ими теоретических знаний, практических умений и цифровых навыков, необходимых для эффективного организационного и документационного обеспечения управления организациями любых организационно-правовых форм.

1.2. Дисциплина является факультативной дисциплиной по направлению образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Профессиональные компетенции	ПК-0 Способен выстраивать и реализовывать траекторию профессионального саморазвития	ПК-0.3.1 знать направления профессионального развития, в том числе инновационные ПК-0.У.1 уметь ставить себе образовательные цели под возникающие профессиональные задачи ПК-0.В.1 владеть инструментами различных направлений профессионального развития, в том числе цифровыми

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

« Основы проектной деятельности в профессии».

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам	
		№3	№4
1	2	3	4
Общая трудоемкость дисциплины, 3Е/ (час)	4/ 144	2/ 72	2/ 72
Из них часов практической подготовки			
Аудиторные занятия, всего час.	68	34	34
в том числе:			
лекции (Л), (час)			
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	68	34	34
лабораторные работы (ЛР), (час)			
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)			
экзамен, (час)			
Самостоятельная работа, всего (час)	76	38	38
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.)	Зачет, Дифф. зач.,	Зачет	Дифф. зач.

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ)	ЛР (час)	КП/КР (час)	СР (час)
Семестр 3					
Раздел 1. Основы организации работы с посетителями и обеспечивающие функции управления		10			12
Раздел 2. Инфраструктура, планировка и цифровые инструменты для работы с посетителями		12			12

Раздел 3. Процессное управление и регламентация работы с посетителями		12			14
Итого в семестре:		34			38
Семестр 4					
Раздел 4. Внедрение технических разработок и технологий в обеспечение работы с посетителями		16			12
Раздел 5. Управление изменениями, обучение персонала и оценка рисков		12			12
Раздел 6. Итоговые проекты и защита решений		6			14
Итого в семестре:		34			38
Итого	0	68	0	0	76

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
	Учебным планом не предусмотрено

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 3					
1.	Понятие и роль обеспечивающих функций управления в организации. Классификация функций (административно-хозяйственные, информационно-документационные, коммуникационные и др.). Связь с инновациями и эффективностью.	Занятия по моделированию реальных условий	2		1
2.	Нормативно- правовая база работы с посетителями: регламенты, стандарты обслуживания, требования к доступности и безопасности. Практикум: анализ типовых положений и регламентов	Занятия по моделированию реальных условий	2		1
3.	Модели взаимодействия с посетителями: B2C, B2B, внутренние посетители (сотрудники, подрядчики). Сегментация аудитории и профилирование потребностей. Кейс- анализ.	Занятия по моделированию реальных условий	2		1
4.	Проектирование клиентского	Занятия	2		1

	пути (Customer Journey Map) применительно к работе с посетителями. Инструменты визуализации и выявления «болевых точек». Практическая работа: построение карты для типовой организации	по моделированию реальных условий			
5.	Стандарты сервиса и метрики качества обслуживания посетителей (SLA, KPI, NPS, CSAT). Методика выбора показателей под цели организации. Расчёт целевых значений.	Занятия по моделированию реальных условий	2		1
6.	Планировочные решения: зоны приёма, ожидания, переговоров, санитарные и вспомогательные помещения. Эргономика и доступность. Практикум: анализ планировок реальных объектов.	Занятия по моделированию реальных условий	2		2
7.	Средства навигации и визуальной коммуникации (указатели, пиктограммы, информационные стенды). Принципы универсального дизайна. Практическая работа: разработка схемы навигации.	Занятия по моделированию реальных условий	2		2
8.	Цифровые каналы взаимодействия с посетителями: сайт, чат-боты, онлайн-запись, мобильные приложения. Интеграция с внутренними системами. Практикум:	Занятия по моделированию реальных	2		2

	проектирование сценария онлайн- взаимодействия	условий			
9.	Системы электронной очереди и управления потоками посетителей. Расчёт пропускной способности и нормативов времени обслуживания. Практическая задача: расчёт количества окон/операторов	Занятия по моделированию реальных условий	2		2
10.	Информационно- справочные системы и базы знаний для посетителей и сотрудников. Принципы структурирования контента и поиска. Практикум: создание прототипа раздела «Часто задаваемые вопросы».	Занятия по моделированию реальных условий	2		2
11.	Технологии идентификации и контроля доступа (карты, биометрия, QR- коды). Вопросы информационной безопасности и персональных данных. Кейс: выбор решения под типовую организацию	Занятия по моделированию реальных условий	2		2
12.	Описание и моделирование бизнес- процессов работы с посетителями (IDEF0, BPMN). Практикум: построение модели «как есть» для типового процесса.	Занятия по моделированию реальных условий	2		3
13.	Оптимизация процессов: устранение потерь, сокращение времени ожидания, повышение прозрачности. Инструменты	Занятия по моделированию	2		3

	Lean и Six Sigma в контексте работы с посетителями. Практическая работа	реальн ых условий			
14.	Разработка регламентов и инструкций для сотрудников, взаимодействующих с посетителями. Структура документа, язык и стиль, критерии выполнимости. Практикум: написание фрагмента регламента.	Занятия по моделированию реальных условий	2		3
15.	Управление инцидентами и жалобами посетителей: классификация, маршрутизация, сроки обработки, эскалация. Практическая работа: разбор типовых кейсов и разработка алгоритма действий.	Занятия по моделированию реальных условий	2		3
16.	Документооборот при работе с посетителями: регистрация, хранение, архивирование, конфиденциальность. Практическая работа: проектирование схемы документооборота.	Занятия по моделированию реальных условий	2		3
17.	Контроль исполнения и отчётность по работе с посетителями. Формы отчётности, дашборды, визуализация данных. Практикум: разработка шаблона отчёта и KPI- панели.	Занятия по моделированию реальных условий	2		3
Семестр 4					
18.	Современные технические решения для фронт- офиса: сенсорные терминалы,	Занятия по модели	2		4

	инфоматы, киоски самообслуживания. Практикум: сравнительный анализ решений и критериев выбора.	рованию реальн ых условий			
19.	Автоматизация регистрации и учёта посетителей: системы СКУД, журналы посещений, интеграция с корпоративными системами. Практическая работа: описание требований к системе	Занятия по моделированию реальн ых условий	2		4
20.	Использование больших данных и аналитики для прогнозирования потоков посетителей и планирования ресурсов. Практикум: расчёт сезонности и пиковых нагрузок.	Занятия по моделированию реальн ых условий	2		4
21.	Технологии виртуальной и дополненной реальности в информировании и навигации посетителей. Практическая работа: концепция пилотного проекта.	Занятия по моделированию реальн ых условий	2		4
22.	Интернет вещей (IoT) и умные здания: датчики присутствия, управление освещением и климатом, мониторинг загруженности зон. Практикум: схема интеграции IoT- устройств	Занятия по моделированию реальн ых условий	2		4
23.	Роботизация и автоматизация рутинных операций:	Занятия по	2		4

	чат- боты, голосовые ассистенты, автоматические уведомления. Практическая работа: сценарий диалога и логика ветвления	моделирование реальных условий			
24.	Облачные и гибридные решения для работы с посетителями: преимущества, риски, миграция. Практикум: дорожная карта внедрения облачного сервиса	Занятия по моделированию реальных условий	2		4
25.	Оценка технологической зрелости организации и выбор приоритетных направлений внедрения. Практическая работа: матрица приоритетов и план пилотных проектов	Занятия по моделированию реальных условий	2		4
26.	Управление изменениями при внедрении новых технологий и процессов. Модель ADKAR, коммуникационный план, вовлечение сотрудников. Практикум: разработка плана коммуникаций	Занятия по моделированию реальных условий	2		5
27.	Обучение и адаптация персонала к новым процессам и технологиям. Разработка программ обучения, тренажёров, чек- листов. Практическая работа: план обучения для фронт- линии	Занятия по моделированию реальных условий	2		5
28.	Риски и барьеры при	Занятия	2		5

	внедрении технологий: организационные, технические, правовые, культурные. Практикум: идентификация и приоритизация рисков, разработка мер реагирования	по моделированию реальных условий			
29.	Экономическое обоснование проектов: расчёт затрат, сроков окупаемости, эффектов. Практическая задача: подготовка ТЭО для типового проекта.	Занятия по моделированию реальных условий	2		5
30.	Методы пилотирования и масштабирования инноваций: от MVP к полномасштабному внедрению. Практикум: дорожная карта пилота и критерии успеха.	Занятия по моделированию реальных условий	2		5
31.	Управление сопротивлением и формирование культуры инноваций в организации. Инструменты мотивации, обратной связи, оценки вовлечённости. Практикум: разработка коммуникационной стратегии и плана мониторинга.	Занятия по моделированию реальных условий	2		5
32.	Подготовка итогового проекта: выбор объекта, постановка задачи, описание текущего состояния, целевого видения, плана внедрения и оценки эффекта. Практикум: индивидуальная/групповая	Деловые игры	2		6

	работа над проектом.				
33.	Промежуточная презентация проекта: представление концепции, обсуждение замечаний, корректировка плана и расчётов. Практикум: доработка проекта с учётом обратной связи.	Деловые игры	2		6
34.	Финальная защита проектов: презентация, ответы на вопросы, обратная связь. Критерии оценки и рекомендации по доработке	Деловые игры	2		6
Всего			68		

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				

4.5. Выполнение курсового проекта/ курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 3, час	Семестр 4, час
1	2	3	4
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	32	16	16
Курсовое проектирование (КП, КР)			
Расчетно-графические задания (РГЗ)			
Выполнение реферата (Р)			
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	24	12	12
Домашнее задание (ДЗ)			
Контрольные работы заочников (КРЗ)			
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	20	10	10
Всего:	76	38	38

5. Перечень учебно-методического обеспечения

для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. разделов 6–11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
https://urait.ru/bcode/583339	Доронина, Л. А. Организация и технология документационного обеспечения управления : учебник и практикум для вузов /	

	Л. А. Доронина, В. С. Иритикова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 270 с.	
https://urait.ru/bcode/583833	Шувалова, Н. Н. Организация и технология документационного обеспечения управления : учебник для вузов / Н. Н. Шувалова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 234 с.	

7. Перечень электронных образовательных ресурсов
информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
http://www.garant.ru	ГАРАНТ: [Информационно-правовой портал]
https://pro.guap.ru/	Элементы электронного курса по дисциплине размещены <u>внутри ЭИОС ГУАП «Интегрированная среда обучения»</u>
https://lms.guap.ru	Видеокурс лекций с мультимедийными презентациями по дисциплине размещен системе дистанционного обучения ГУАП
https://lms.guap.ru	Онлайн-курс по дисциплине размещен системе дистанционного обучения ГУАП

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
	<i>Программные средства общего назначения</i>
1.	Электронная информационно-образовательная среда ГУАП «Интегрированная среда обучения» (https://pro.guap.ru/) разработана сотрудниками ГУАП (введена в эксплуатацию приказом ГУАП от 06.06.2017 № 05-215/17), перечень модулей и их функциональное назначение изложены по ссылке https://guap.ru/it/system/iso
2.	Официальный сайт образовательной организации в сети «Интернет» (https://guap.ru/), разработан сотрудниками ГУАП (введен в эксплуатацию Приказом ГУАП от 23.03.2023 № 05-145/23)
3.	LibreOffice 5 (Лицензия LGPLv3)
4.	Microsoft Office 2019 (договор ГУАП, информация о лицензии представлена по ссылке https://guap.ru/it/system/iso/po)

5.	<i>MozillaFirefox(лицензии GPL/LGPL/MPL)</i>
6.	<i>VLC mediaplayer (Лицензия: GNU LesserGeneralPublicLicense v2.1+)</i>

8.2. Перечень информационно-справочных систем,используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
	<i>Электронные библиотечные ресурсы и системы</i>
1	<i>Электронный каталог библиотеки ГУАП с доступом к базе полнотекстовых изданий (https://lib.guap.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП</i>
2	<i>Научная электронная библиотека «eLIBRARY» (https://elibrary.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП</i>
3	<i>ЭБС «Лань» (https://e.lanbook.com/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП</i>
4	<i>ЭБС Консорциума аэрокосмических вузов России (http://elsau.ru/suai), доступ по IP-адресам ГУАП</i>
5	<i>ЭБС Znanium (https://znanium.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП</i>
6	<i>Образовательная платформа «Юрайт» (https://urait.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП</i>
7	<i>Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» (https://cyberleninka.ru/), свободный доступ</i>
	<i>Информационные и справочно-правовые системы</i>
1	<i>"Консультант Плюс" (www.consultant.ru) сетевая версия для образовательных организаций, доступ по IP -адресам ГУАП</i>
	<i>Современные профессиональные базы данных</i>
1	<i>Федеральный портал «Российское образование» (https://ro-edu.ru/), свободный доступ</i>
2	<i>Реферативная база данных рецензируемой научной литературы Scopus (https://www.scopus.com/), доступ по IP -адресам ГУАП</i>
3	<i>Федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный институт промышленной собственности» (https://www1.fips.ru/), свободный доступ</i>

4	Журнал «Автоматизация в промышленности» https://avtprom.ru/
5	Журнал «Автоматизация и моделирование в проектировании и управлении» https://aimpu.ru/?page_id=68
6	Журнал «Инновационное приборостроение» https://guap.ru/m/inps/archive
7	Журнал «Петербургский экономический журнал» https://pet-etu.ru/ru/home/o-zhurnale/arhiv-nomerov/
8	Журнал «Стандарты и качество» https://ria-stk.ru/stq/archive/
9	Журнал «Методы менеджмента качества» https://ria-stk.ru/mmq/archive/
10	Международная организация по стандартизации https://www.iso.org/ru/home.html

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
	⊙ аудитория для проведения занятий лекционного типа – оснащена специализированной (учебной) мебелью; техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (в том числе, возможность доступа в ЭИОС ГУАП через точку доступа WiFi); переносным набором демонстрационного оборудования; Специализированная мебель; технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран, Интерактивная панель 50” Swedex на перекатной стойке – 1 шт., ПЭВМ – 1 шт.); набор учебно-наглядных пособий; лабораторное оборудование (ПЭВМ – 12 шт., локальная вычислительная сеть с выходом в сеть ГУАП и Интернет)	190000, г. Санкт-Петербург, ул. Большая Морская, д. 67, лит. А 54-01

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Дифференцированный зачёт	Тесты
Зачет	Тесты

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 – Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«отлично» «зачтено»	Обучающийся: – глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно связывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 90% до 100% тестовых заданий**.
«хорошо» «зачтено»	Обучающийся: – твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий.

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
	– правильно выполнил от 70% до 89% тестовых заданий**.
«удовлетворительно» «зачтено»	– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 51% до 69% тестовых заданий**.
«неудовлетворительно» «не зачтено»	– обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений. – правильно выполнил менее 51% тестовых заданий**.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Перечень тем для выполнения курсового проекта/ курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для выполнения курсового проекта / курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для выполнения курсового проекта/ курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора				
1.	Задание. Выберите из списка три актуальных направления профессионального развития специалиста по управлению организацией в контексте внедрения технологий для работы с посетителями. Варианты: 1. Освоение инструментов процессного моделирования (BPMN, IDEF0). 2. Изучение классических методов бухгалтерского учёта без автоматизации. 3. Развитие навыков работы с системами аналитики и прогнозирования потоков посетителей. 4. Тренировка скорочтения. 5. Освоение технологий автоматизации фронт- офиса (чат- боты, СКУД, электронные очереди).	ПК-0.3.1				
2.	Задание. Соотнесите направление профессионального развития с его практическим смыслом в работе с посетителями организации. <table><tr><th>Направление</th><th>Смысл</th></tr><tr><td>А. Развитие компетенций в области управления изменениями (ADKAR, коммуникационные планы)</td><td>1. Позволяет внедрять новые процессы и технологии, снижая сопротивление сотрудников и обеспечивая</td></tr></table>	Направление	Смысл	А. Развитие компетенций в области управления изменениями (ADKAR, коммуникационные планы)	1. Позволяет внедрять новые процессы и технологии, снижая сопротивление сотрудников и обеспечивая	ПК-0.3.1
Направление	Смысл					
А. Развитие компетенций в области управления изменениями (ADKAR, коммуникационные планы)	1. Позволяет внедрять новые процессы и технологии, снижая сопротивление сотрудников и обеспечивая					

	<table><tr><td></td><td>устойчивую адаптацию.</td></tr><tr><td>В. Освоение методов Lean/Six Sigma для фронт- офисных процессов</td><td>2. Помогает выявлять потери, сокращать время ожидания посетителей и повышать прозрачность обслуживания.</td></tr><tr><td>С. Работа с цифровыми инструментами (чат- боты, базы знаний, онлайн- запись)</td><td>3. Обеспечивает автоматизацию рутинных запросов посетителей и повышает доступность сервиса в удобное время.</td></tr></table>		устойчивую адаптацию.	В. Освоение методов Lean/Six Sigma для фронт- офисных процессов	2. Помогает выявлять потери, сокращать время ожидания посетителей и повышать прозрачность обслуживания.	С. Работа с цифровыми инструментами (чат- боты, базы знаний, онлайн- запись)	3. Обеспечивает автоматизацию рутинных запросов посетителей и повышает доступность сервиса в удобное время.	
	устойчивую адаптацию.							
В. Освоение методов Lean/Six Sigma для фронт- офисных процессов	2. Помогает выявлять потери, сокращать время ожидания посетителей и повышать прозрачность обслуживания.							
С. Работа с цифровыми инструментами (чат- боты, базы знаний, онлайн- запись)	3. Обеспечивает автоматизацию рутинных запросов посетителей и повышает доступность сервиса в удобное время.							
3.	Задание (ситуационное). Вы — специалист по внедрению обеспечивающих функций в производственной компании (машиностроение). В организации планируют улучшить работу с посетителями (подрядчиками, инспекциями, представителями заказчиков). Вам нужно обосновать руководству три направления профессионального развития команды, которые обеспечат успешное внедрение изменений. Выберите три направления из списка и кратко (1–2 предложения на каждое) объясните, как именно они помогут в этой ситуации: обучение методам пилотирования и масштабирования инноваций (MVP, критерии успеха пилота); углублённое изучение отраслевых стандартов безопасности и пропускного режима; освоение инструментов визуализации данных и построения дашбордов по работе с посетителями; изучение иностранных языков без привязки к задачам управления; тренировка навыков публичных выступлений без связи с рабочими задачами.	ПК-0.3.1						
4.	Задание. Вы — специалист по работе с клиентами в инжиниринговой компании. Клиенты регулярно жалуются, что долго ждут подтверждения регистрации заявки и входящего номера документа; в итоге теряется	ПК-0.У.1						

	прослеживаемость обращений. Вам нужно поставить одну образовательную цель для себя, чтобы системно решить проблему. Выберите из вариантов единственную грамотно сформулированную образовательную цель (соответствующую SMART): 1. «Научиться быстрее регистрировать заявки». 2. «Изучить регламент регистрации входящих документов и освоить функционал СЭД, чтобы сократить время присвоения входящего номера с текущих 4 часов до ≤ 1 часа в 95 % случаев в течение 3 недель за счёт отработки типовых сценариев и чек- листа самопроверки». 3. «Разобраться в системе документооборота». 4. «Пройти любой курс по делопроизводству».	
5.	Задание. Перед вами три профессиональные задачи по работе с клиентами и документооборотом, но на обучение есть только 40 часов в ближайший месяц: Задача А: внедрить единый шаблон заявки клиента (Word/PDF) и инструкцию по заполнению, чтобы снизить количество ошибок и повторных запросов. Ожидается, что это сократит время обработки заявки на 20 %. Задача В: обучиться работе с модулем маршрутизации и контроля сроков в СЭД, чтобы автоматизировать контроль исполнения и уведомления клиентов. Ожидаемый эффект — снижение просрочек на 30 %. Задача С: изучить требования ГОСТ Р 7.0.97- 2016 и актуализировать правила оформления исходящих писем и ответов клиентам, чтобы исключить претензии по формальным основаниям. Поставьте себе одну приоритетную образовательную цель на месяц и кратко (2–3 предложения) обоснуйте выбор, опираясь на эффект, срочность и ресурсы.	ПК-0.У.1

6.	Задание (ситуационное). Вы отвечаете за организацию работы с клиентами в производственной компании (машиностроение). Клиенты присылают исходные данные для расчётов в разном формате (сканы, фото, Excel, PDF без слоёв, письма без темы). Из-за этого теряется до 30 % информации, возникают ошибки в ТЗ и переделки. Сформулируйте две образовательные цели для себя (по одной на 2–3 недели), которые помогут системно улучшить ситуацию. Для каждой цели укажите: что именно вы планируете изучить/освоить; как это поможет решить проблему; измеримый результат и срок. Используйте в формулировках термины, релевантные документообороту и качеству (например, «регламент», «шаблон», «классификация», «SLA», «прослеживаемость»), а также учитывайте стандарты оформления документов.	ПК–0.У.1								
7.	Задание. Вы организуете работу с клиентами в инжиниринговой компании. Для каждой задачи выберите один наиболее подходящий цифровой/профессиональный инструмент из списка и кратко поясните, почему он лучше других. <table><tr><th>Задача</th><th>Варианты инструментов</th></tr><tr><td>А. Стандартизировать формулировки и структуру ответов клиентам, чтобы исключить разночтения и ускорить подготовку писем.</td><td>1. Miro (онлайн-доска) 2. Шаблоны документов + библиотека типовых формулировок (Word/Google Docs) 3. Trello (канбан-доска)</td></tr><tr><td>В. Контролировать сроки ответов клиентам и автоматически напоминать ответственным об истечении SLA.</td><td>1. Excel-таблица с ручным обновлением 2. Модуль маршрутизации и контроля сроков в СЭД 3. Чат в мессенджере</td></tr><tr><td>С. Визуализировать этапы обработки заявки клиента,</td><td>1. BPMN-модель в Visio/Bizagi</td></tr></table>	Задача	Варианты инструментов	А. Стандартизировать формулировки и структуру ответов клиентам, чтобы исключить разночтения и ускорить подготовку писем.	1. Miro (онлайн-доска) 2. Шаблоны документов + библиотека типовых формулировок (Word/Google Docs) 3. Trello (канбан-доска)	В. Контролировать сроки ответов клиентам и автоматически напоминать ответственным об истечении SLA.	1. Excel-таблица с ручным обновлением 2. Модуль маршрутизации и контроля сроков в СЭД 3. Чат в мессенджере	С. Визуализировать этапы обработки заявки клиента,	1. BPMN-модель в Visio/Bizagi	ПК–0.В.1
Задача	Варианты инструментов									
А. Стандартизировать формулировки и структуру ответов клиентам, чтобы исключить разночтения и ускорить подготовку писем.	1. Miro (онлайн-доска) 2. Шаблоны документов + библиотека типовых формулировок (Word/Google Docs) 3. Trello (канбан-доска)									
В. Контролировать сроки ответов клиентам и автоматически напоминать ответственным об истечении SLA.	1. Excel-таблица с ручным обновлением 2. Модуль маршрутизации и контроля сроков в СЭД 3. Чат в мессенджере									
С. Визуализировать этапы обработки заявки клиента,	1. BPMN-модель в Visio/Bizagi									

	выявить «узкие места» и потери времени. 2. Текстовый регламент 3. Диаграмма Ганта в Excel	
8.	Задание. Вам нужно подготовить пакет документов для клиента по результатам согласования технического задания (машиностроение). Клиент ожидает комплект: письмо- подтверждение, ТЗ (с приложениями), протокол разногласий (если есть), акт передачи исходных данных. Требования компании: соблюдение ГОСТ Р 7.0.97- 2016, прослеживаемость версий, фиксация дат и подписей, контроль сроков. Опишите, какие инструменты и в какой последовательности вы будете использовать, чтобы выполнить задачу качественно и в срок. Укажите для каждого инструмента: назначение в этой задаче; как он помогает соблюсти требования (в т. ч. к оформлению и контролю). Пояснение: задание на применение — необходимо не просто назвать инструменты, а показать, как именно они решают задачу, и связать их с требованиями к оформлению и документообороту	ПК-0.B.1
9.	Задание (ситуационное). Вы отвечаете за организацию работы с клиентами на машиностроительном предприятии. Нужно внедрить инструмент для учёта и обработки запросов от клиентов (в т. ч. рекламации, запросы на расчёты, согласования чертежей). Бюджет на внедрение и обучение — ограниченный, срок — 2 месяца, команда небольшая, требования к прослеживаемости и оформлению документов строгие (ГОСТ, внутренние регламенты). Рассмотрите три варианта: Вариант 1: доработка существующей СЭД (добавить модуль маршрутизации заявок, шаблоны писем и ТЗ, контроль SLA). Вариант 2: внедрение CRM- системы с интеграцией в почту и телефонию, но без глубокой интеграции с внутренними системами и без учёта требований ГОСТ к оформлению документов.	ПК-0.B.1

	Вариант 3: организация работы через Excel- таблицу и электронную почту с ручным контролем сроков и хранением файлов в сетевой папке. Выберите один оптимальный вариант и аргументируйте выбор (3–5 предложений), опираясь на: соответствие требованиям к документообороту и прослеживаемости; эффективность для работы с клиентами; реалистичность внедрения в заданных условиях. Дополнительно укажите 2–3 конкретных функции выбранного решения, которые будут критически важны для вашей задачи.	
--	---	--

Система оценивания тестовых заданий:

1. Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора считается верным, если правильно указана цифра и приведены конкретные аргументы, используемые при выборе ответа. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1баллом, неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов.

2. Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора считается верным, если правильно указаны цифры и приведены конкретные аргументы, используемые при выборе ответов. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.

3. Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным, если установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого столбца). Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов.

4. Задание закрытого типа на установление последовательности считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.

5. Задание открытого типа с развернутым ответом считается верным, если ответ совпадает с эталонным по содержанию и полноте. Правильный ответ за задание оценивается в 3 балла, если допущена одна ошибка \ неточность \ ответ правильный, но не полный – 1 балл, если допущено более 1 ошибки \ ответ неправильный \ ответ отсутствует – 0 баллов.

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;

развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;

овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;

выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;

обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Задание к выполнению практической работы выдается преподавателем в начале занятия в соответствии с планом занятий. Темы практических работ приведены в табл. 5 данной программы.

Структура и форма отчета о практической работе

Отчет о практической работе должен содержать: титульный лист, основную часть, выводы по результатам исследований.

На титульном листе должны быть указаны: название дисциплины, название практической работы, фамилия и инициалы преподавателя, фамилия и инициалы студента, номер его учебной группы и дата защиты работы.

Основная часть должна содержать задание, результаты экспериментально-практической работы, расчетно-аналитические материалы, листинг кода/скрин экрана.

Выводы по проделанной работе должны содержать основные результаты по работе.

Требования к оформлению отчета о практической работе

Титульный лист отчета должен соответствовать шаблону, приведенному в секторе нормативной документации ГУАП <https://guap.ru/regdocs/docs/uch>

Оформление основной части отчета должно быть оформлено в соответствии с ГОСТ 7.32-20

Требования приведены в секторе нормативной документации ГУАП <https://guap.ru/regdocs/docs/uch>

При формировании списка источников студентам необходимо руководствоваться требованиями стандарта ГОСТ 7.0.100-2018. Примеры оформления списка источников приведены в секторе нормативной документации ГУАП. <https://guap.ru/regdocs/docs/uch>.

11.2. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

В процессе выполнения самостоятельной работы у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет ему развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

учебно-методический материал по дисциплине;

методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

В течение семестра студенты:

- защищают практические работы;
- выполняют тестирования по материалам лекции в среде LMS.

Для текущего контроля успеваемости используются тесты, приведенные в таблице 18.

11.4. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся в ходе изучения учебной дисциплины в целом или промежуточная (по окончании семестра) оценка знаний обучающимся по отдельным разделам дисциплины с аттестационной оценкой «зачтено» или «не зачтено»;

дифференцированный зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся при изучении дисциплины, при выполнении курсовых проектов, курсовых работ, научно-исследовательских работ и прохождении практик с аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

В течение семестра для получения зачета студенту необходимо сдать не менее 51% практических работ, выполнить тестирования в среде LMS не ниже оценки "удовлетворительно".

Зачет/дифференцированный зачет выставляется на основании выполненных в течение семестра всех практических работ и написании итогового тестирования.

Система оценок при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с руководящим документом организации РДО ГУАП. СМК 3.76 «Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов и аспирантов, обучающихся по

образовательным программам высшего образования в ГУАП»
<https://docs.guap.ru/smk/3.76.pdf>.

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой