

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА**

**Факультет инженерного менеджмента**

**Кафедра теории и систем отраслевого управления**

УТВЕРЖДЕНА  
кафедрой теории и систем  
отраслевого управления  
Протокол от «28» августа 2017 г.  
№ 1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.06 УПРАВЛЕНИЕ ПОТОКАМИ СОЗДАНИЯ  
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ЦЕННОСТИ**

направление подготовки  
**38.04.02 Менеджмент**

направленность (профиль):  
**«Управление производственными системами»**

квалификация (степень) выпускника  
**магистр**

форма обучения  
**очная**

Год набора - 2017

Москва, 2017 г.

Автор–составитель:

к.э.н., доцент, заведующий кафедрой теории и систем отраслевого управления  
Серебренников С.С.

Заведующий кафедрой теории и систем отраслевого управления к.э.н., доцент  
Серебренников С.С.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....</b>	<b>4</b>
<b>2. ОБЪЕМ И МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....</b>	<b>6</b>
<b>3. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>6</b>
<b>4. МАТЕРИАЛЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>	<b>8</b>
4.1. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ .....	8
4.1.1. <i>Формы текущего контроля успеваемости.....</i>	<i>8</i>
4.1.2. <i>Материалы текущего контроля успеваемости.....</i>	<i>8</i>
4.2. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ .....	10
4.2.1. <i>Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования.....</i>	<i>10</i>
4.2.2. <i>Форма и средства (методы) проведения промежуточной аттестации.....</i>	<i>11</i>
4.2.3. <i>Типовые оценочные средства .....</i>	<i>11</i>
4.3. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ .....	12
<b>5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>13</b>
<b>6. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>	<b>18</b>
6.1. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА .....	18
6.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	18
6.3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ .....	18
6.4. НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ .....	18
6.5. ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ .....	18
<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ.....</b>	<b>19</b>

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

1.1. Дисциплина Б1.В.06 «Управление потоками создания потребительской ценности» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК ОС-12	Способность оценивать конкурентную среду и разрабатывать маркетинговую стратегию предприятия	ПК ОС-12.1	Способность определять конкурентные преимущества организации и возможности создания дополнительной потребительской ценности

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции и трудовые функции	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
<b>Профессиональный стандарт:</b> Специалист по автоматизированным системам управления производством <b>Обобщенная трудовая функция</b> Г. Организация проведения работ по проектированию АСУП <b>Трудовая функция:</b> G/01.7 Организация разработки мероприятий по повышению качества функционирования АСУП (или ее элементов) G/02.7 Организация разработки, внедрения и сопровождения АСУП G/03.7 Организация анализа и оптимизации процессов управления жизненным циклом АСУП в организации	ПК ОС-12.1	<u>на уровне знаний:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• сущность и содержание концепции бережливого производства, методы управления проектами по внедрению инструментов концепции бережливого производства</li> <li>• технологии вовлечения сотрудников и потребителей в совместное создание ценности</li> <li>• теория и методология бережливого производства на наукоемком предприятии</li> <li>• приемы, методы и методики стратегического анализа</li> <li>• основы формирования организационно-управленческих моделей выявления и устранения внутрипроизводственных потерь</li> </ul>
		<u>на уровне умений:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• выявляет конкурентные преимущества организации</li> <li>• оценивает уровень вовлеченности заинтересованных сторон в процесс управления организацией</li> <li>• оценивает возможные последствия принятия управленческих решений при внедрении бережливого производства</li> <li>• анализирует потенциальные источники предоставления большей ценности потребителям</li> </ul>
		<u>на уровне навыков:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• картирует и анализирует потоки создания</li> </ul>

		<p>ценности</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• соотносит бизнес-цели компании с общественными интересами, учитывая социальные, экологические и управленческие факторы</li> </ul>
--	--	--

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

### Место дисциплины

Дисциплина Б1.В.06 «Управление потоками создания потребительской ценности» относится к дисциплинам по выбору вариативной части образовательной программы магистратуры по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент» (направленность (профиль) «Управление производственными системами») и изучается во 2 семестре.

### Объем дисциплины

Трудоемкость дисциплины оценивается в 5 ЗЕТ (180 академических часов/135 астрономических часа). На контактную работу с преподавателем в форме лекционных занятий отводится (12 академических часов/9 астрономических часа), в форме практических занятий – (36 академических часов/27 астрономических часа). На самостоятельную работу обучающихся отводится (96 академических часов/72 астрономических часа)

## 3. Содержание и структура дисциплины

№	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины, ак. час/астр. час						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
		всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР		
			Л	ЛР	ПЗ	КСР			
Тема 1	Эволюция теорий о ценности	24/ 18	2/ 1,5		6/ 4,5	8/ 6	8/6	Т	
Тема 2	Цепочка создания ценности (Value Chain)	24/ 18	2/ 1,5		6/ 4,5	8/ 6	8/6	О	
Тема 3	Картирование потока создания ценности	24/ 18	2/ 11,5		6/ 4,5	8/ 6	32/ 24	АЗ, ИЗ(часть 1)	
Тема 4	Анализ карты потока создания ценности	24/ 18	2/ 1,5		6/ 4,5	8/ 6	16/ 12	ИЗ(часть 2)	
Тема 5	Показатели эффективности потока	24/ 18	2/ 1,5		6/ 4,5	8/ 6	16/ 12	ИЗ(часть 3)	
Тема 6	Преобразование потока создания ценности	24/ 18	2/ 1,5		6/ 4,5	8/ 6	16/ 12	ИЗ(часть 4)	
Промежуточная аттестация									Экз
Всего:		72/ 54	4/ 3		12/ 9	16/ 12	56/ 42		

Условные обозначения: опрос(О), тестирование(Т), аналитическое задание (АЗ), исследовательское задание (ИЗ), экзамен (Экз)

## Содержание дисциплины

### Тема 1. Эволюция теорий о ценности

Концепция предельной полезности в экономической теории. Ценность товара и полезность. Общая и предельная полезность. Маркетинговое направление теории потребительских ценностей.

Теория ценностей потребления Дж.Шета, Б.Ньюмена и Б.Гросса. Пять групп ценностей: функциональная, социальная, эмоциональная, понятийная, условная. Ценностный подход в теории маркетинга. Уровни товара по Левитту и Котлеру. Ключевая и дополнительная ценность. Цепочка создания ценности М.Портера.

### Тема 2. Цепочка создания ценности (Value Chain)

Инструменты анализа потенциальных источников ценности. Выявление эффектов синергизма. Классификация основных видов деятельности организации (звенья цепи), направленных на создание ценности для потребителя. Основные виды деятельности (входная логистика - обеспечение производственных операций всем необходимым;

производственные операции - выпуск готовых продуктов; выходная логистика - обращение с готовыми продуктами; маркетинг, включая сбыт, и услуги).

Поддерживающие виды деятельности (инфраструктура организации - обеспечение эффективного управления, финансы, управление людскими ресурсами, технологические разработки, закупки, предполагающие приобретение всего необходимого для ведения основной деятельности).

### **Тема 3. Картирование потока создания ценности.**

Общий алгоритм картирования потока создания ценности. Постановка цели. Формирование межфункциональной группы. Разработка плана реализации. Выбор продукта(семейства продуктов) для картирования.

Определение входов и выходов процесса. Определение этапов процесса. Определение параметров этапов процесса. Сбор данных по параметрам этапов процесса. Сбор данных по видам логистических перемещений. Сбор данных по информационным потокам. Построение материальных потоков. Построение информационных потоков.

### **Тема 4. Анализ карты потока создания ценности**

Анализ узких мест потока. Расшивка узких мест потока. Анализ диаграммы Ямадзуми. Анализ проблем потока. Ранжирование по масштабу проблем. Ранжирование по взаимному влиянию. Ранжирование по экономическому потенциалу. Ранжирование по критическим факторам. Поиск коренных причин возникновения проблем.

Анализ качества. Ранжирование по местам возникновения. Ранжирование по стоимости дефекта. Ранжирование по частоте возникновения дефектов. Ранжирование коренных причин.

### **Тема 5. Показатели эффективности потока.**

Эффективность потока. Полное время производственного цикла. Время прохождения потока для единичных изделий. Время переработки межоперационных запасов. Время цикла следующей операции. Дефектность потока.

Анализ затрат. Выделение основных статей затрат в зоне охвата. Анализ операций потока по влиянию на основные затраты. Формирование перечня операций с направлениями снижения затрат. Определение потенциала по снижению затрат.

### **Тема 6. Преобразование потока создания ценности**

Анализ карты потока создания ценности. Разработка карты потока создания ценности «как будет». Обучение принципам формирования целевого состояния. Пошаговое формирование этапов процесса, начиная с конца и заканчивая началом потока. Определение параметров потока. Проверка материального потока. Определение информационных потоков. Предварительная экономическая оценка.

Разработка плана перехода. Разработка мероприятий по преобразованию материального потока. Разработка мероприятий по преобразованию информационных потоков. Разделение мероприятий по этапам. Исключение дублирующих работ из стандартов.

#### 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

##### 4.1. Текущий контроль успеваемости

##### 4.1.1. Формы текущего контроля успеваемости

В ходе реализации дисциплины Б1.В.06 «Управление потоками создания потребительской ценности» текущий контроль успеваемости проводится в устной и письменной формах. Используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

№	Наименование тем и/или разделов	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Эволюция теорий о ценности	Т
Тема 2	Цепочка создания ценности (Value Chain)	О
Тема 3	Картирование потока создания ценности	А3, ИЗ(часть1)
Тема 4	Анализ карты потока создания ценности	ИЗ(часть 2)
Тема 5	Показатели эффективности потока	ИЗ(часть 3)
Тема 6	Преобразование потока создания ценности	ИЗ(часть 4)

Условные обозначения: опрос(О), тестирование(Т), аналитическое задание (А3), исследовательское задание (ИЗ)

##### 4.1.2. Материалы текущего контроля успеваемости

##### Типовые тестовые вопросы по теме 1:

1. Теория потребительского поведения предполагает, что потребитель стремится максимизировать
  - А. среднюю полезность
  - В. общую полезность
  - С. каждую из перечисленных величин
  - Д. разницу между общей и предельной полезностью
2. Авторы первого этапа «маржинальной революции» определяют стоимость (ценность) на основе:
  - А. выявления точки пересечения кривых спроса и предложения
  - В. трудовой теории
  - С. теории издержек
  - Д. теории предельной полезности
  - Е. теории предельных издержек
3. Цена» и «ценность» товара понятия:
  - А. противоположные
  - В. близкие по смыслу
  - С. равнозначные
  - Д. ни один ответ не верен
4. Основные виды деятельности компании в «цепочке ценности» М.Портера
  - А. поставка материалов
  - В. производственно-технологические операции
  - С. маркетинг
  - Д. обслуживание потребителей
  - Е. правовое обеспечение
  - Ф. управление персоналом
5. Анализ, проводимый с целью определения значения, которое целевые потребители придают тем или иным выгодам, связанным с приобретением продукции, а также того, как они оценивают относительную ценность различных предложений конкурентов анализ
  - А. потребительской ценности



- В. деятельности конкурентов
- С. базисный
- Д. функционально-стоимостной
- Е. цепочки ценности

**Типовые вопросы к устному опросу по теме 2:**

1. Какие инструменты следует использовать для анализа потенциальных источников ценности?
2. Какие виды деятельности относятся к основным в соответствии с принципами создания цепочек потребительской ценности?
3. Какие виды деятельности относятся к вспомогательным в соответствии с принципами создания цепочек потребительской ценности?

**Типовое аналитическое задание по теме 3:**

Заполните таблицу указав основные достоинства и недостатки каждого подхода в выборе продукта для картирования:

Способ выбора продукта для картирования	Преимущества	Недостатки
По количеству стадий производства		
«Денежный» способ выбора		
«Трудозатратный» способ выбора		
«Браконосный» способ выбора		

Какие еще способы выбора продукта для картирования можно использовать?

**Типовое исследовательское задание по теме 3:**

Создайте карту потока ценности предприятия, используя изученный алгоритм картирования потока создания ценности. Обсудите в команде необходимый порядок действий.

При выполнении создании карты потока ориентируйтесь на следующие вопросы:

1. Что является выходом и входом для процесса?
2. Из каких этапов состоит процесс?
3. Какие параметры можно определить для каждого этапа процесса? А для процесса в целом?
4. Какие данные необходимо собрать по параметрам потока?
5. В чем отличие материальных потоков от информационных?

**Типовое исследовательское задание по теме 4:**

Проанализируйте узкие места потока. Подготовьте предложения по расшивке узких. Проведите анализ качества потока.

Презентуйте результаты выполнения задания в группе.

**Типовое исследовательское задание по теме 5:**

Оцените эффективность потока, используя изученные показатели. Особенное внимание уделите следующим показателям:

1. Полное время производственного цикла.
2. Время прохождения потока для единичных изделий.
3. Время переработки межоперационных запасов.
4. Время цикла следующей операции.

5. Дефектность потока.

Обсудите результаты выполнения задания в группе.

**Типовое исследовательское задание по теме 6:**

На основании проведенного анализа показателей подготовьте предложения по преобразованию потока создания ценности.

Разработайте и презентуйте план мероприятий по преобразованию материальных и информационных потоков.

**4.2. Промежуточная аттестация**

**4.2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК ОС-12	Способность оценивать конкурентную среду и разрабатывать маркетинговую стратегию предприятия	ПК ОС-12.1	Способность определять конкурентные преимущества организации и возможности создания дополнительной потребительской ценности

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК ОС-12.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>анализирует потенциальные источники предоставления большей ценности потребителям</li> <li>анализирует возможность создание новых видов взаимодействия с заинтересованными сторонами</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>с использованием технологии Value Chain проанализированы потенциальные источники предоставления большей ценности потребителям и оценена возможность их использования в конкретных бизнес-ситуациях</li> <li>проведен анализ трех основных элементов потребительской ценности и определена экономическая модель поведения, которую следует использовать, чтобы привлекать и удерживать потребителей</li> <li>определены действующие механизмы взаимодействия с заинтересованными сторонами и исследованы возможности создания новых видов взаимодействия с заинтересованными сторонами</li> </ul>

#### 4.2.2. Форма и средства (методы) проведения промежуточной аттестации

По дисциплине Б1.В.06 «Управление потоками создания потребительской ценности» учебным планом предусмотрен экзамен который проводится в письменной форме и подразумевает анализ бизнес-ситуаций.

#### 4.2.3. Типовые оценочные средства

Типовые варианты билета

##### Билет 1

1. Задание выполняется на основе данных о компании

<sup>1</sup>

- 1) Выявите конкурентные преимущества компании
  - 2) Используя данные из любых внешних и внутренних источников по отношению к компании, проведите анализ корпоративной стратегии с позиции соответствия бизнеса принципам бережливого производства и ответственного ведения бизнеса.
  - 3) Оцените уровень вовлеченности потребителей в процесс управления организацией. Какие проекты стоит реализовать компании для повышения вовлеченности потребителей в процесс создания потребительской ценности? Какие дополнительные виды взаимодействия с заинтересованными сторонами можно использовать для повышения их вовлеченности в процесс создания ценности?
  - 4) Соотнесите бизнес-цели компании с общественными интересами, учитывая социальные, экологические и управленческие факторы
2. Составьте типовую карту процесса производства ИТ-продукта. Проведите анализ потока создания ценности. Какие потенциальные источники предоставления большей ценности потребителям вы можете назвать?

##### Билет 2

1. Задание выполняется на основе данных о компании

<sup>2</sup>

- 1) Выявите конкурентные преимущества компании
  - 2) Используя данные из любых внешних и внутренних источников по отношению к компании, проведите анализ корпоративной стратегии с позиции соответствия бизнеса принципам бережливого производства и ответственного ведения бизнеса.
  - 3) Оцените уровень вовлеченности потребителей в процесс управления организацией. Какие проекты стоит реализовать компании для повышения вовлеченности потребителей в процесс создания потребительской ценности? Какие дополнительные виды взаимодействия с заинтересованными сторонами можно использовать для повышения их вовлеченности в процесс создания ценности?
  - 4) Соотнесите бизнес-цели компании с общественными интересами, учитывая социальные, экологические и управленческие факторы
2. Составьте типовую карту процесса производства электрических лампочек. Проведите анализ потока создания ценности. Какие потенциальные источники предоставления большей ценности потребителям вы можете назвать?

---

<sup>1</sup> преподаватель вписывает название компании, исходя из перечня разобранные во время практических занятий примеров

<sup>2</sup> преподаватель вписывает название компании, исходя из перечня разобранные во время практических занятий примеров

### **4.3. Методические материалы**

Промежуточная аттестация по дисциплине Б1.В.06 «Управление потоками создания потребительской ценности» проводится в виде письменного ответа студента на вопросы билета.

Каждый билет состоит из двух частей. Первая часть билета предполагает анализ студентом отдельных аспектов функционирования реально существующей компании и выработку управленческих решений по повышению эффективности управления потоками создания потребительской ценности. Вторая часть билета предполагает разработку студентом типовой карты процесса создания потребительской ценности и выявление источников предоставления большей ценности.

Обе части билета направлены на оценку качества освоения компетенции ПК ОС-12.1.

На выполнение заданий студенту отводится 60 минут. После проверки преподавателем ответов(решений) на каждое задание студенту могут быть заданы дополнительные уточняющие вопросы. В случае если студент при ответе допустил несущественные неточности, ему могут быть заданы дополнительные вопросы по темам курса.

## **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Процесс обучения по дисциплине Б1.В.06 «Управление потоками создания потребительской ценности» включает следующие основные виды занятий:

1. лекции;
2. практические занятия;
3. самостоятельная работа.

На лекциях студенты изучают основные подходы к анализу потоков создания потребительской ценности, ключевые показатели оценки эффективности, знакомятся с наиболее известными работами ученых и существующими практическими разработками в данной области, закрепляя полученные знания на практических занятиях. С целью обеспечения успешного обучения студенту необходимо готовиться к каждой лекции, т.к. она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку знакомит с новым учебным материалом, разъясняет учебные элементы, трудные для понимания, систематизирует учебный материал, ориентирует в учебном процессе.

Подготовку к лекции рекомендуется проводить по следующему плану:

1. внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
2. узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
3. ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
4. постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
5. запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции

Практические занятия предполагают выполнение различного вида работ: выполнение критических заданий, тестирований, разбор типовых ситуаций.

Подготовку к практическому занятию рекомендуется проводить по следующему плану:

1. внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
2. выпишите основные термины;
3. законспектируйте главы из основных источников литературы, соответствующие изучаемой теме;
4. уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
5. готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнения часов аудиторной нагрузки самостоятельной работой студентов, которая выражается в анализе дополнительной литературы по учебной дисциплине по отдельным темам учебной программы.

### **Методические указания по теме 1**

При подготовке к занятиям по теме «Эволюция теорий о ценности» студенту необходимо обратиться к конспектам лекции 1 и книге Джеймса Вумека «Бережливое производство» (основная литература, источник 2).

Контроль самостоятельной работы проводится форме индивидуального консультирования в целях дополнительного разъяснения обучающимся вопросов, связанных с использованием ценностного подхода в теории маркетинга.

Формой текущего контроля по теме «Эволюция теорий о ценности» является тестирование. Тестирование проводится в аудитории под контролем преподавателя. На выполнение одного варианта теста студенту отводится 60 мин. В каждом вопросе следует указать не менее 1 правильного ответа.

### Шкала оценивания для тестирования

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется, если студентом даны верные ответы на 70% и более вопросов
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студентом даны верные ответы менее, чем на 70% вопросов

### Методические указания по теме 2

При подготовке к занятиям по теме «Цепочка создания ценности (Value Chain)» студенту необходимо обратиться к конспектам лекции 1 и книге Джеймса Вумека «Бережливое производство» (основная литература, источник 2).

Контроль самостоятельной работы проводится в форме индивидуального консультирования в целях дополнительного разъяснения обучающимся вопросов, связанных с выявлением эффектов синергизма.

Формой текущего контроля успеваемости по теме «Цепочка создания ценности (Value Chain)» является устный опрос. Выбранная форма контроля способствует формированию навыка краткого и систематичного устного изложения изученного материала. При оценке ответов в рамках в первую очередь учитывается уровень теоретической подготовки студента (владение категориальным аппаратом).

#### Шкала оценивания для устного опроса

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется, если студентом: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. продемонстрировано отличное знание изученного материала и владение категориальным аппаратом</li> <li>2. дан правильный ответ на вопрос с использованием профессиональной лексики и терминологии</li> </ol>
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студентом содержание темы раскрыто фрагментарно и имеются существенные пробелы в знаниях категориального аппарата

### Методические указания по теме 3

При подготовке к занятиям по теме «Картирование потока создания ценности» студенту необходимо обратиться к конспектам лекции 2 и книге Майкла Вэйдера «Инструменты бережливого производства» (основная литература, источник 3).

Контроль самостоятельной работы проводится в форме индивидуального консультирования в целях дополнительного разъяснения обучающимся вопросов, связанных с построением материальных и информационных потоков.

Первой формой текущего контроля по теме «Картирование потока создания ценности» является выполнение аналитического задания. Задание выполняется студентами самостоятельно при методологической поддержке преподавателя. На выполнение задания отводится 1 неделя.

#### Шкала оценивания для аналитического задания

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется, если студентом: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. продемонстрировано отличное знание изученного материала и владение категориальным аппаратом</li> <li>2. дана четкая, структурированная характеристика каждого</li> </ol>

	изученного подхода к картированию потребительской ценности
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студентом 1. задание выполнено не в полном объеме 2. не продемонстрировано отличное знание изученного материала и владение категориальным аппаратом

Второй формой текущего контроля по теме 3 является выполнение исследовательского проекта в командах по 4-5 человек. Группы получают задание из опыта различных отраслевых структур (металлургия, пищевое производство и пр.), в котором описаны условия выпуска продукции. Каждой группе предлагается к просмотру 5-10-минутный видеоролик об особенностях производства. Данное задание состоит из четырех частей, которые выполняются последовательно по мере изучения курса.

Первая часть задания выполняется после изучения студентами темы «Картирование потока создания ценности». Вторая часть задания выполняется после изучения студентами темы «Анализ карты потока создания ценности». Третья часть задания – после темы «Показатели эффективности потока», а четвертая – после темы «Преобразование потока создания ценности».

#### Шкала оценивания для исследовательского задания

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется, если студентом: 1. верно определено что является выходом и входом для процесса 2. проанализированы все этапы процесса 3. собраны необходимые данные по параметрам потока
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, выполнившему задание не в полном объеме

#### Методические указания по теме 4

При подготовке к занятиям по теме «Анализ карты потока создания ценности» студенту необходимо обратиться к конспектам лекции 2 и книге Майкла Вэйдера «Инструменты бережливого производства» (основная литература, источник 3).

Контроль самостоятельной работы проводится в форме индивидуального консультирования в целях дополнительного разъяснения обучающимся вопросов, связанных с анализом и расшифровкой узких мест потока.

Текущим контролем по теме «Анализ карты потока создания ценности» является выполнение второй части исследовательского задания. Задание является продолжением исследовательского задания по теме 3 и выполняется в тех же командах по тем же компаниям.

#### Шкала оценивания для исследовательского задания

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется, если студентом: 1. проанализированы узкие места потока 2. подготовлены предложения по расшивке узких мест потока 3. проанализировано качество потока
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, выполнившему задание не в полном объеме

### Методические указания по теме 5

При подготовке к занятиям по теме «Показатели эффективности потока» студенту необходимо обратиться к конспектам лекции 2 и книге Майкла Вэйдера «Инструменты бережливого производства» (основная литература, источник 3).

Контроль самостоятельной работы проводится в форме индивидуального консультирования в целях дополнительного разъяснения обучающимся вопросов, связанных с определением потенциала потока по снижению затрат.

Текущим контролем по теме «Показатели эффективности потока» является выполнение третьей части исследовательского задания. Задание является продолжением исследовательского задания по теме 4 и выполняется в тех же командах по тем же компаниям.

#### Шкала оценивания для исследовательского задания

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется, если студентом: 1. оценена эффективность потока по заданным показателям 2. сделаны предложения по дополнению базы аналитических показателей эффективности потока
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, выполнившему задание не в полном объеме

### Методические указания по теме 6

При подготовке к занятиям по теме «Показатели эффективности потока» студенту необходимо обратиться к книге Черкашина П.А. «Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)» (основная литература, источник 1).

Контроль самостоятельной работы проводится в форме индивидуального консультирования в целях дополнительного разъяснения обучающимся вопросов, связанных с разработкой карты потока создания ценности «как будет».

Текущим контролем по теме «Преобразование потока создания ценности» является выполнение четвертой части исследовательского задания. Задание является продолжением исследовательского задания по теме «Показатели эффективности потока» и выполняется в тех же командах по тем же компаниям.

#### Шкала оценивания для исследовательского задания

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется, если студентом: 1. подготовлены предложения по преобразованию потока создания ценности 2. разработан и презентован план мероприятий преобразованию материальных и информационных потоков
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, выполнившему задание не в полном объеме

### Подготовка к промежуточной аттестации:

На первом занятии преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости и форме промежуточной аттестации.

Во время последующих аудиторных занятий – доводит до студентов информацию о результатах текущего контроля успеваемости.

К промежуточной аттестации необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не



удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

1. программой дисциплины;
2. перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
3. тематическими планами лекций, семинарских занятий;
4. контрольными мероприятиями;
5. учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также
6. электронными ресурсами;
7. типовым вариантом задания к промежуточной аттестации.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере получаемых знаний и умений по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для прохождения промежуточной аттестации.

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература**

1. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс] / П.А. Черкашин. — Электрон. текстовые данные. — М. : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. — 420 с. — 978-5-94774-643-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>
2. Джеймс Вумек Бережливое производство [Электронный ресурс] : как избавиться от потерь и добиться процветания вашей компании / Вумек Джеймс, Джонс Дэниел. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 472 с. — 978-5-9614-5335-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/42028.html>
3. Майкл Вэйдер Инструменты бережливого производства [Электронный ресурс] : мини-руководство по внедрению методик бережливого производства / Вэйдер Майкл. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 125 с. — 978-5-9614-4793-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43616.html>

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Фидельман Г. Менеджмент систем [Электронный ресурс] : как начать путь Toyota / Г. Фидельман. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 136 с. — 978-5-9614-5219-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43695.html>

### **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

1. Ключев А.В. Концепция бережливого производства [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.В. Ключев. — Электрон. текстовые данные. — Екатеринбург: Уральский федеральный университет, 2013. — 88 с. — 978-5-7996-0960-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/68438.html>

### **6.4. Нормативные правовые документы**

Не используются.

### **6.5. Интернет-ресурсы**

1. [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru) / - Российская национальная библиотека
2. [www.nns.ru](http://www.nns.ru) / - Национальная электронная библиотека
3. [www.rsi.ru](http://www.rsi.ru) / - Российская государственная библиотека
4. [www.biznes-karta.ru](http://www.biznes-karta.ru) / - Агентство деловой информации «Бизнес-карта»
5. [www.rbs.ru](http://www.rbs.ru) / - Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг»
6. [www.google.com](http://www.google.com) / - Поисковая система
7. [www.rambler.ru](http://www.rambler.ru) / - Поисковая система
8. [www.yandex.ru](http://www.yandex.ru) / - Поисковая система
9. [www.busineslearning.ru](http://www.busineslearning.ru) / - Система дистанционного бизнес образования
10. <http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс
11. <http://www.garant.ru/> - Гарант
12. [www.economist.com/](http://www.economist.com/) - журнал The Economist
13. [www.ft.com](http://www.ft.com) / - газета The Financial Times
14. [www.forbes.com/management](http://www.forbes.com/management) / - Новости бизнеса (менеджмент)
15. [www.management.about.com](http://www.management.about.com) / - Управление и лидерство
16. [www.rbc.ru](http://www.rbc.ru) / - Деловые новости
17. [www.kommersant.ru](http://www.kommersant.ru) / - газета Коммерсантъ
18. [www.vedomosti.ru](http://www.vedomosti.ru) / - газета Ведомости

## **7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

- [Bloomberg](#)
- [EBSCO Publishing](#)
- [eLIBRARY.RU](#)
- [Emerging Markets Information Service](#)
- [Google Scholar \(Google Академия\)](#)
- [IMF eLibrary](#)
- [JSTOR](#)
- [New Palgrave Dictionary of Economics - Электронный словарь.](#)
- [OECD iLibrary](#)
- [Oxford Handbooks Online](#)
- [Polpred.com Обзор СМИ](#)
- [Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;](#)
- [SCOPUS](#)
- [Web of Science](#)
- [Wiley Online Library](#)
- [World Bank Elibrary](#)
- [Архивы научных журналов NEICON](#)
- [Интернет-сервис «Антиплагиат»](#)
- [Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»](#)
- [ЭБС Издательства "Лань"](#)
- [ЭБС Юрайт](#)
- [Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»](#)