

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Факультет управления и психологии



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

А.Г. Иванов

1 июля 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.08.02 СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СЛУЖБЫ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Направление подготовки: *46.04.02 Документоведение и архивоведение*

Направленность (профиль): *Организационное проектирование систем управления*

Программа подготовки: *академическая*

Форма обучения: *заочная*

Квалификация (степень) выпускника: *магистр*

Краснодар, 2016

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 46.04.02 Документоведение и архивоведение.

Программу составила:

кандидат эконом. наук, доцент Ланская Д.В.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры общего, стратегического, информационного менеджмента и бизнес-процессов

«24» мая 2016 г., протокол № 12

Заведующий кафедрой Ермоленко В.В.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры общего, стратегического, информационного менеджмента и бизнес-процессов

«24» мая 2016 г., протокол № 12

Заведующий кафедрой Ермоленко В.В.

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии

«27» мая 2016 г., протокол № 5

Председатель УМК факультета Кимберг А.Н.

Рецензенты:

Бондарева М.И., начальник отдела служебной переписки администрации Краснодарского края

Терешина М.В., доктор эконом. наук, профессор кафедры государственной политики и государственного управления КубГУ

1. Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цели дисциплины

дать студентам необходимую сумму знаний, составляющих основу формирования системы показателей оценки деятельности службы документационного обеспечения корпорации.

Цели изучения дисциплины:

- 1) изучить систему измерения результатов деятельности службы ДО корпорации;
- 2) овладеть технологией построения в корпорации сбалансированной системы показателей

Задачи освоения дисциплины

Для достижения целей решаются следующие задачи изучения дисциплины:

Теоретическая компонента

- 1) изучение основных терминов теории измерения достижений корпорации;
- 2) изучение концепции и различных методов измерения достижений корпорации;

Познавательная компонента

- 1) ознакомление с основными измерительными системами;
- 2) рассмотрение службы ДО как обслуживающей систему управления корпорации;

Практическая компонента

- 3) постановка проблемы измерения достижений службы ДО;
- 4) умение формировать сбалансированную систему показателей состояния службы ДО корпорации;
- 5) проводить расчет показателей деятельности службы ДО корпорации.

1.3 Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Система показателей оценки деятельности службы документационного обеспечения» принадлежит к дисциплинам по выбору вариативной части блока Б1 учебного плана направления подготовки 46.04.02 Документоведение и архивоведение основной образовательной программы магистра по профилю «Организационное проектирование систем управления».

Для успешного усвоения дисциплины необходимо, чтобы магистрант имел знания, умения, владение и опытом деятельности в объеме требований следующих дисциплин: Моделирование управленческой деятельности, Методологии организационного проектирования систем управления, Информационно-документационного обеспечения деятельности организации

В свою очередь, изучение дисциплины обеспечивает возможность успешного выполнения выпускной квалификационной работы магистра.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В итоге изучения дисциплины студенты должны приобрести необходимые для фактического проявления заявленных компетенций представления, знания, умения и навыки. В таблице представлено содержание данных результатов с указанием компетенций, фактическое проявление которых они обеспечивают.

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся профессиональных компетенций

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	ОПК7	способностью анализировать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук, использовать их при решении социальных и профессиональных задач, анализировать социально значимые проблемы и процессы	основные положения и методы социальных и экономических наук	Разрабатывать системы показателей оценки службы ДОУ, использовать статистические методы при решении задач в области документооборота и архивоведения	
2	ПК 22	владение принципами и методами упорядочения состава документов и информационных показателей	методы упорядочения состава документов и информационных показателей		навыками упорядочения информационных источников на базе системы показателей

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач. ед. (72 ч) для студентов ОФО и ЗФО, их распределение по видам работ представлено в таблице.

Вид учебной работы	ОФО			ЗФО		
	Всего часов	Семестры		Всего часов	Курс	
		В	С		5	6
Контактная работа, в том числе:	56,2	56,2		18,2		18,2
Аудиторные занятия (всего)						
Занятия лекционного типа	28	28		6		6
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	28	28		12		12
ИКР	0,2	0,2		0,2		0,2
Самостоятельная работа (всего)	51,8	51,8		86		86
В том числе:						
Проработка учебного материала	31,8	31,8		46		46
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	20	20		40		40
Контроль:				3,8		3,8
Подготовка к зачету				3,8		3,8
Общая трудоемкость час	108	108		108		108
зач. ед.	3	3		3		3

2.2. Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам и темам дисциплины. Разделы дисциплины, изучаемые в семестре А (на 5 курсе ЗФО).

№ раздела, модуля, темы	Наименование модулей, разделов и тем	Очная форма					Заочная форма				
		Количество часов									
		Всего	Аудиторная работа			СРС	Всего	Аудиторная работа			СРС
Л	ПЗ (С)		ЛР	Л	ПЗ (С)			ЛР			
1	Измерение достижений		6	2		11,8		2	2		26
2	Количественные показате- ли эффективности (KPI)		12	6		20		2	2		30
3	Сбалансированная си- стема показателей		10	6	14	20		2	2	6	30
	ИКР	0,2					0,2				
8	Зачет						3,8				
	Итого по дисциплине	108	28	14	14	51,8	108	6	6	6	86

2.3. Содержание разделов и тем дисциплины

2.3.1. Занятия лекционного типа

№ темы	Наименование темы (раздела)	Содержание темы	Форма текущего контроля
1	Измерение достижений	Основные функции и задачи измерения достижений для оценки и анализа эффективности действий на каждом организационном уровне. Основные требования к организации измерения достижений на предприятии. Анализ методов измерения достижений: Data Envelopment Analysis (Комплексный анализ данных), Performance Measurement in Service Business (Измерение достижений предприятий сервиса), balanced scorecard (сбалансированная система показателей), Tableau de Bord («Бортовое табло»), Productivity Measurement and Enhancement System (ProMES) (Система улучшения и измерения производительности), Performance Measurement Model (Модель измерения достижений), Performance Pyramid («Пирамида достижений»), Quantum Performance Measurent (Квантовое измерение достижений), Измерение достижений компании «Эрнст & Янг», Business Management Window («Деловое окно управления»), J.I.Case	Опрос

		(«ДжАйКейс»), «Катерпилар», Концепция внутреннего рынка «Хьюлетт-Паккард» Анализ практики внедрения методов измерения достижений на предприятиях.	
2	Количественные показатели эффективности (КР I)	Четыре основных принципа разработки и применения в организации КР I. От миссии и видения к реально работающим производственным показателям Привязка КР I к текущим критическим факторам успеха и стратегическим целям организации. Выявление критических факторов успеха (CSF). Рекомендации по внедрению КР I в практику работы организации.	Дискуссия
3	Сбалансированная система показателей	Базовые элементы сбалансированной системы показателей. Базовые элементы QPR ScoreCard. Основные рабочие области (виды) QPR ScoreCard. Моделирование систем показателей. Создание модели. Создание систем показателей. Создание стратегической карты. Создание связей с внешней информацией. Дополнительные возможности моделирования	Практическое задание

2.3.2 Занятия семинарского типа

№ темы	Наименование темы (раздела)	Содержание темы	Форма текущего контроля
1	Измерение достижений	Сравнительный анализ методов измерения достижений и выбор показателей для службы ДО корпорации	Опрос
2	Количественные показатели эффективности (КР I)	Обсуждение и выбор критериев эффективности деятельности обслуживающих подразделений корпорации	Дискуссия
3	Количественные показатели эффективности (КР I)	Обсуждение и выбор показателей эффективности деятельности обслуживающих подразделений корпорации	
4	Сбалансированная система показателей	Моделирование системы показателей измерения достижений службы ДО корпорации	Практическое задание
5	Сбалансированная система показателей	Создание модели. Создание системы показателей	
6	Сбалансированная система показателей	Создание стратегической карты	

2.3.3 Темы лабораторных занятий

№ темы	Наименование темы	Тема лабораторной работы
3	Сбалансированная система показателей	Разработка сбалансированной системы показателей службы ДО корпорации средствами ИКТ
Всего:		

2.3.4 Курсовые работы

Курсовые работы не предусмотрены

2.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
Самостоятельное изучение тем	Методические указания по организации самостоятельной работы студентов магистратуры и бакалавриата направления «Документоведение и архивоведение», утвержденные кафедрой общего, стратегического, информационного менеджмента и бизнес-процессов протокол № __ от __ 2017 г.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии, используемые на аудиторных занятиях

Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной деятельности по дисциплине:

- лекции;
- практические работы;
- лабораторная работа: метод обучения, при котором студенты под руководством преподавателя по заранее намеченному плану выполняют определенные практические задания и в процессе их усваивают новый учебный материал;
- групповая работа: обсуждение и решение творческих задач по использованию ИКТ в практике делопроизводства.

В ходе обучения применяются следующие формы учебного процесса: лекции и практические занятия, самостоятельная внеаудиторная работа. В качестве метода проверки знаний будет практиковаться устный опрос студентов, участие в дискуссии.

Вид занятия (Л, ПР, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов, ОФО	Количество часов, ЗФО
Л. Измерение достижений	Проблемная лекция	4	2
Л. Количественные показатели эффективности (KPI)	Интерактивная лекция, презентация	6	2
ЛР. Сбалансированная система показателей	Диалоговая лекция	14	2
ИТОГО		24 часа	6 часов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Студент выбирает одну из перечисленных тем и готовит краткое выступление в рамках групповой дискуссии (до 5 мин).

Темы для дискуссии

1. Какие существуют виды эффективности АСОУ?
2. Раскройте основные положения системного подхода к определению источников эффективности АСОУ.
3. Раскройте основные информационно-термодинамического подхода к определению источников эффективности АСОУ.
4. Что общего между системным и информационно-термодинамическим подходами к определению источников эффективности АСОУ и чем они отличаются?
5. Какие еще подходы к определению источников эффективности АСОУ Вы знаете и в чем их суть?

Участие в дискуссии оценивается по ряду показателей:

Критерий	Оценка
Соответствие темы и содержания выступления.	
Выступление отвечает на основополагающий проблемный вопрос дискуссии	
В докладе отражена достоверная информация.	
Грамотное и краткое изложение мыслей	
Выдержана логическая последовательность изложения	
В докладе содержатся ссылки на использованные печатные источники и Интернет-ресурсы.	
Выступление имеет законченный характер, в конце имеются четко сформулированные выводы.	

Каждый критерий оценивается по шкале от 0 до 2 баллов, где:

0 – содержание доклада не удовлетворяет данному критерию

1 – содержание доклада частично удовлетворяет данному критерию

2 – содержание доклада в полной мере удовлетворяет данному критерию

Оценки по всем критериям суммируются и определяется итоговая оценка за доклад:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он набрал от 10 до 14 баллов;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он набрал от 6 до 9 баллов;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он набрал от 3 до 3 баллов;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он набрал от менее 3 баллов;

Темы практических заданий

№ п/п	Наименование темы
1.	Базовые элементы сбалансированной системы показателей
2.	Базовые элементы QPR ScoreCard
3.	<u>Разработка основных рабочих областей (видов) QPR ScoreCard: иерархии показателей, системы показателей, стратегической карты, степени связей и навигатора отчетов</u>
4.	Создание модели
5.	Создание систем показателей
6.	Создание стратегической карты
7.	Создание связей с внешней информацией
8.	Моделирование систем показателей

4.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Перечень вопросов, выносимых на зачет по учебной дисциплине

1. Основные функции и задачи измерения достижений для оценки и анализа эффективности действий на каждом организационном уровне.
2. Основные требования к организации измерения достижений на предприятии.
3. Анализ метода измерения достижений Комплексный анализ данных (Data Envelopment Analysis).
4. Анализ метода измерения достижений предприятий сервиса (Performance Measurement in Service Business).
5. Анализ метода измерения достижений «Бортовое табло» (Tableau de Bord).
6. Анализ метода измерения достижений Система улучшения и измерения производительности (Productivity Measurement and Enhancement System (ProMES)).
7. Анализ метода измерения достижений Performance Measurement Model.
8. Анализ метода «Модель измерения достижений».
9. Анализ метода измерения достижений «Пирамида достижений» (Performance Pyramid).
10. Анализ метода измерения достижений Квантовое измерение достижений (Quantum Performance Measurement).
11. Анализ метода измерения достижений компании «Эрнст & Янг».
12. Анализ метода измерения достижений «Деловое окно управления» (Business Management Window).
13. Анализ метода измерения достижений «ДжАйКейс» (J.I. Case).
14. Анализ метода измерения достижений «Катерпиллар».
15. Концепция внутреннего рынка «Хьюлетт-Паккард».
16. Анализ практики внедрения методов измерения достижений на предприятиях.
17. Базовые элементы сбалансированной системы показателей. Базовые элементы QPR ScoreCard.

18. Основные рабочие области (виды) QPR ScoreCard.
19. Моделирование систем показателей. Создание модели. Создание систем показателей.
20. Создание стратегической карты.
21. Создание связей с внешней информацией.
22. Дополнительные возможности моделирования

Оценка ответа студента на проводится по 3 основным критериям:

Критерий	Оценка
В ответе раскрыта сущность основных категорий и понятий, содержащихся в вопросе, таким образом, чтобы в нем просматривался ответ на поставленный вопрос	
определены логические связи и отношения между основными категориями, обеспечивающие полное раскрытие смысла ответа на поставленный вопрос	
приведены примеры из практической деятельности, иллюстрирующие ответ на поставленный вопрос	

Каждый критерий оценивается по шкале от 0 до 2 баллов, где:

0 – содержание доклада не удовлетворяет данному критерию

1 – содержание доклада частично удовлетворяет данному критерию

2 – содержание доклада в полной мере удовлетворяет данному критерию

Оценки по всем критериям суммируются и определяется итоговая оценка за доклад:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он набрал от 3 до 6 баллов;

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он набрал менее 3 баллов;

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

5.1 Основная литература

№ п.п.	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной литературы, к-во страниц, вид и характеристика иных информационных ресурсов	Кол-во экз. в библиотеке факультета	Электронный ресурс размещен на
1	Кундышева, Е.С. Математические методы и модели в экономике [Электронный ресурс] : учебник / Е.С. Кундышева ; под науч. ред. Б.А. Сулакова. - М. : Дашков и К°, 2017. - 286 с.	-	https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=450755&sr=1 .
2	Статистика / под общ. ред. Л. И. Ниворожкиной. - М. : Дашков и К° : Наука-Спектр, 2011. - 415 с	10	

5.2 Дополнительная литература

№ п.п.	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной литературы, к-во страниц, вид и характеристика иных информационных ресурсов	Кол-во экз. в библиотеке факультета	Электронный ресурс размещен на
--------	---	-------------------------------------	--------------------------------

1	Организация, ориентированная на стратегию : : как в новой бизнес-среде преуспевают организации, применяющие сбалансированную систему показателей, [пер. с англ. М. Павловой]. - М. : Олимп-Бизнес , 2005. - 392 с.	5	
2	Каплан, Роберт С. Стратегические карты: трансформация нематериальных активов в материальные результаты, [пер. с англ. М. Павлова]. - М. : Олимп-Бизнес , 2005. - 482 с.	5	
3	Каплан, Роберт С. Стратегическое единство: создание синергии организации с помощью сбалансированной системы показателей; [пер. с англ. и ред. О. Л. Пелявского, А. А. Рыбьянец ; под ред. А. А. Рыбьянец]. - М. : Вильямс , 2006. - 371 с.	5	
4	Прайснер, А. Сбалансированная система показателей в маркетинге и сбыте [Текст] = Balanced Scorecard in Vertrieb und Marketing : планирование и контроль на базе ключевых показателей эффективности / А. Прайснер ; [пер. с нем. Н. Коцюба, М. Крысанова]. - М. : [Издательский дом "Гребенников"], 2009. - 303 с.	3	

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины

Портал: Технологии корпоративного управления. URL: iteam.ru
 Электронная библиотека КиберЛенинка. URL: www.cyberleninka.ru
 Научная электронная библиотека URL: <http://elibrary.ru>.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Курс предусматривает занятия в компьютерном классе, подключенном к Интернету с установленным специализированным программным обеспечением. Предусмотрены лекции, практические занятия в виде выполнения практических заданий по работе со знаниями.

Для эффективного изучения практической части дисциплины настоятельно рекомендуется:

- систематически выполнять подготовку к практическим занятиям по предложенным преподавателем темам;
- своевременно выполнять и защищать практические задания.

Самостоятельная работа студента - один из важнейших этапов в подготовке специалистов. Она приобщает студентов к исследовательской работе, обогащает опытом и знаниями, необходимыми для дальнейшего их становления как специалистов, прививает навыки работы с литературой.

Цель самостоятельной работы - систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний с использованием современных информационных технологий и литературных источников. Для развития навыков самостоятельной работы студентами во время самостоятельной работы выполняются:

– домашние задания по поиску в Интернете информации на заданную научную тему и выполнении практических заданий.

Студентам рекомендуется непрерывно проводить научные исследования под руководством преподавателя кафедры по избранной теме и готовить сообщения на научные конференции, статьи в Сборник молодых исследователей и научные журналы.

Обучение студентов с ограниченными возможностями организуется в соответствии с требованиями «Методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего профессионального образования» от «8» апреля 2014 г.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения

- Microsoft Word 2010 или более поздний;
- Средство чтения PDF-файлов Adobe Acrobat или аналог.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

СПС «КонсультантПлюс»

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционная аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО)
2.	Практические занятия	Учебная аудитория, оборудованная учебной мебелью
3.	Лабораторные занятия	Компьютерный класс (ауд. 401, 402): 15 учебных мест с выходом в сеть Интернет и с программным обеспечением на сервере
4.	Групповые (индивидуальные) консультации	Аудитория, оборудованная учебной мебелью
5.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория, оборудованная учебной мебелью
6.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета (ауд. 403)