

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности

В.Г. Шубаева

«27» мая 2023 г.

Проектирование и организация бизнес-процессов сервисной компании

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/ Специальность 43.04.01 Сервис

Направленность (профиль) программы/ Специализация Управление бизнесом в сервисной экономике

Уровень высшего образования Магистратура

Форма обучения очная

Год набора 2023

Составитель(и):
к.э.н, Кострюкова Оксана Николаевна

Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах: Экзамен: семестр 3
в том числе:		
контактная работа	42	
самостоятельная работа	66	
практическая подготовка	0	
часов на контроль	36	

Распределение часов дисциплины:

Семестр:	3
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	18
Практические занятия	24
Лабораторные работы	
Итого аудиторных часов	42
Самостоятельная работа	66
Часы на контроль	36
Итого академических часов	144
Общая трудоемкость в зачетных единицах	4

Санкт-Петербург
2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*	4
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
5.1 Рекомендуемая литература	6
5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства	7
5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД).....	7
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	9
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	11
1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации	11
1.2 Темы письменных работ.....	11
1.3 Контрольные точки	11
1.4 Другие объекты оценивания	12
1.5 Самостоятельная работа обучающегося	12
1.6 Шкала оценивания результата	12

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	Формирование системных представлений в области процессного подхода к организации деятельности сервисной компании, проектирования и управления бизнес-процессами сервисной компании.
--------------	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В Проектирование и организация бизнес-процессов сервисной компании относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1 - Способен разрабатывать стратегические и годовые планы, оценивать ресурсы и управлять развитием бизнеса в сфере сервиса в меняющихся условиях	ПК-1.1 - Осуществляет разработку стратегических планов и проектов развития бизнеса, оценивает ресурсы, выстраивает бизнес-процессы, контролирует выполнение планов и достижение проектных целей	Знать: основные принципы, методы и инструменты процессного подхода к решению стратегических задач развития сервисной компании; Уметь: применять процессный подход к планированию, проектированию и выстраиванию бизнес-процессов сервисной компании;. Владеть: методами и инструментами процессного подхода в решении задач стратегического планирования сервисной компании через выстраивание ключевых бизнес-процессов;.
ПК-3 - Способен осуществлять руководство проектами в сфере сервиса с использованием современных методов	ПК-3.1 - Реализует проекты на основе современных технологий и методов управления проектами	Знать: современные технологии и методы управления проектами в направлении выстраивания бизнес-процессов сервисной компании; Уметь: применять современные методы управления проектами к построению бизнес-процессов сервисной компании;. Владеть: технологиями управления проектами к построению и реализации бизнес-процессов сервисной компании;.
УК-2 - Способен управлять проектом на всех этапах его	УК-2.2 - Проектирует	Знать: принципы и методы идентификации, совершенствования и оптимизации бизнес-процессов

жизненного цикла	реализацию конкретных задач путем определения оптимальных способов решения и выбора ресурсного обеспечения для достижения поставленной цели	сервисной компании на основе проектного подхода; Уметь: корректно идентифицировать бизнес-процессы, их компоненты, определять необходимое ресурсное обеспечение; оптимизировать бизнес-процессы сервисной компании;. Владеть: инструментами идентификации, совершенствования и оптимизации бизнес-процессов сервисной компании, применять инструментарий к реализации конкретных задач на основе проектного подхода;.
------------------	---	---

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)			
		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Тема 1. Основные категории, термины и понятия, применяемые в системе проектирования и организации бизнес-процессов на предприятии.	Проектный и процессный менеджмент. Функциональный и процессный подход к управлению и осуществлению деятельности предприятия. Процессный подход в управлении. Эволюция подходов к управлению бизнес-процессами. Lean, Six Sigm, TQM, Value Chain, Value Net, BPM и др. Основные проблемы внедрения процессного подхода в России. Уровень зрелости процессного управления. Бизнес-модель компании как основа совершенствования деятельности на базе процессного подхода: ресурсы, ценности, потребительский интерес. Определение, элементы, классификация бизнес-процессов. Процессная модель предприятия. Понятие, сущность, цели и задачи процессного управления. Сквозные (межфункциональные) и внутрифункциональные процессы. Декомпозиция бизнес-процессов как объектов управления. Понятие бизнес-процесса. Общие характеристики бизнес-процессов. Основные и вспомогательные бизнес-процессы. Входы и выходы бизнес-процессов и их виды. Понятие и виды поставщиков и клиентов бизнес-процессов. Понятие бизнес-системы. Уровни бизнес-процессов.	4	4		10
Тема 2. Теоретические основы проектирования и организации бизнес-процессов сервисной	Мировой и отечественный опыт управления сервисной организацией на основе процессного подхода. Формирование сети бизнес-процессов сервисного предприятия. Функции управления бизнес-процессом. Принципы процессного управления. Структура процессного управления. Понятие и классификация целей бизнес-процессов сервисной организации. Формулировка целей бизнес-процессов. Методика структуризации целей	4	4		10

компаний.	бизнес-процессов. Группы показателей эффективности бизнес-процессов. Способы выделения бизнес-процессов предприятия. Владельцы бизнес-процессов и способы их назначения. Документы, регламентирующие проведение бизнес-процесса. Регламентирующая и информационная документация. Структура регламента бизнес-процесса.				
Тема 3. Современный инструментарий анализа и оптимизации бизнес-процессов сервисной компании.	Диаграммы потоков данных. Описание бизнес-процессов с помощью графических языков моделирования. Современные тенденции в разработке новых проектных решений в области разработки и совершенствования бизнес-процессов. Совершенствование бизнес-процессов с использованием концепции Lean SixSigma. Описание бизнес-процессов в BPMx - системах.	2	4		10
Тема 4. Технология анализа и оптимизации бизнес-процессов сервисной компании.	Оценка и ранжирование бизнес-процессов. Разработка ключевых факторов успеха в деятельности сервисного предприятия. Оценка степени важности анализируемых бизнес-процессов. Оценка возможности и экономической целесообразности проведения изменений бизнес-процессов. Практические примеры ранжирования бизнес-процессов. Базовые критерии оптимизации бизнес-процессов. Способы сокращения времени на выполнение бизнес-процессов. Разработка альтернативных вариантов проектируемого бизнес-процесса. Уменьшение количества входов в бизнес-процесс. Согласование желаемых конечных экономических результатов с требованиями, формируемые в рамках макро- и микросреды. Учет фактора интеграции бизнес-процессов с клиентами (потребителями, заказчиками) и поставщиками различных видов ресурсов. Типизация форм сбора и передачи необходимой информации. Метод причинно-следственных связей. Система контроля бизнес-процессов.	2	4		12
Тема 5. Управление отношениями с сотрудниками при внедрении бизнес-процессов	Система разделения труда в сервисных компаниях. Определение функционала и квалификационных требований к сотрудникам, обеспечивающим новый бизнес-процесс. Оценка человеческого капитала в сервисной компании. Создание и управление отношениями с сотрудниками, клиентами и партнерами. Маркетинг и PR. Способы и инструменты оценки отношенческого капитала.	2	4		12
Тема 6. Внедрение бизнес-процесса в деятельность сервисной компании.	Разработка финансовой модели (денежные потоки на основе BPMx-системы) проектирования бизнес-процессов сервисной компании. Планирование поэтапного внедрения бизнес-процесса в деятельность сервисной компании: результаты, сроки, стоимость каждого этапа. Оценка стоимости внедрения нового бизнес-процесса для компании.	4	4		12
Контроль:					36
Всего по дисциплине:		18	24	0	66

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Зинчик, Наталья Сергеевна. Оптимизация бизнес-процессов на основе LEAN-технологий : учебный мультимедийный электронный образовательный онлайн курс (внешний ресурс) [для бакалавров и магистрантов] / Зинчик Наталья Сергеевна, Кадырова Ольга Васильевна, Арбатская Екатерина Владимировна ; СПбГЭУ. Санкт-Петербург : [б. и.], 2022	https://de.unecon.ru/course/view.php?id=5554
Косова Л.Н. Управление инновационными проектами и бизнес-процессами : учебное пособие / Косова Л.Н., Косова Ю.А.. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2022. — 83 с. — ISBN 978-5-93916-997-4. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт].	https://www.iprbookshop.ru/122919.html
Долганова О.И. Бизнес-процессы: анализ, моделирование, технологии совершенствования : Учебник / Долганова О.И. Электрон. дан. Москва : КноРус, 2022. 323 с.	https://book.ru/book/943119
Алфёров, В. Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление : учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. — Москва : ИНФРАМ, 2019. — 319 с. — (Учебники для программы МВА). Основная - ЭБС ZNANIUM	https://znaniyum.com/catalog/document?id=418449
Громов А.И., Управление бизнес-процессами: современные методы : Монография / Громов А. И., Фляйшман А., Шмидт В. ; под ред. Громова А.И. — Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019 .— 367 с .— (Актуальные монографии) Основная - ЭБС Юрайт.	https://urait.ru/book/upravlen...sami-sovremennye-metody-511132
Шёнталер, Ф. Бизнес-процессы: языки моделирования, методы, инструменты : практическое руководство / Франк Шёнталер, Готфрид Фоссен, Андреас Обервайс, Томас Карле ; пер. с нем. - Москва : Альпина Паблишер, 2019. - 264 с. Дополнительная - ЭБС ZNANIUM.	https://znaniyum.com/catalog/document?id=352360

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- LibreOffice
- ОС Альт образование 10
- 1С: ERP Управление предприятием 2, <https://edu.1cfresh.com>
- draw.io
- Moodle
- diagrams.net

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary www.oecd-ilibrary.org
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.consultant.ru)
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.garant.ru)
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.kodeks.ru)
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
12.	Электронная библиотека СПБГЭУ– opac.unecon.ru

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

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

Наименование учебных аудиторий, перечень	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 401 пом 1 Лаборатория "Лабораторный комплекс". Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 25 посадочных мест; Компьютер I3-8100/ 8Гб/500Гб/ Philips224E5QSB - 20 шт., Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA - 5 шт., Проектор цифровой Acer X1240 - 1 шт., Экран с электроприводом 160x210 см - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н
Ауд. 210 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 27 посадочных мест; доска меловая - 1 шт.; тумба - 1 шт.; Компьютер HP GQ652AW#ACB dc7800 USDT E 6550 1.0G.DVD-ROM/ 2Gb/80Gb - 1 шт., Проектор NEC M350X в компл. - 1 шт., Акустическая система JBL CONTROL 25 WH (пара колонок) - 1 шт., Микшер-усилитель ТА-1120 - 1 шт., Экран с электроприводом Screen Media Champion 203x153cm. MW 4:3. 4-уг. корпус - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации

- 1 Функциональный подход к управлению и осуществлению деятельности предприятия.
- 2 Процессный подход в управлении компанией.
- 3 Эволюция подходов к управлению бизнес-процессами и современные концепции (Lean, Six Sigm, TQM, Value Chain, Value Net, BPM и др.)
- 4 Определение, элементы, классификация бизнес-процессов организации.
- 5 Понятие, сущность, цели и задачи процессного управления. Процессная модель сервисной компании.
- 6 Функции управления бизнес-процессом. Принципы процессного управления.
- 7 Структура процессного управления.
- 8 Декомпозиция бизнес-процессов как объектов управления.
- 9 Понятие бизнес-процесса. Общие характеристики бизнес-процессов.
- 10 Классификация бизнес-процессов по различным признакам.
- 11 Элементы бизнес-процесса.
- 12 Этапы формирования бизнес-процессов на предприятии.
- 13 Методы и средства проектирование бизнес-процессов.
- 14 Формирование сети бизнес-процессов сервисного предприятия.
- 15 Понятие и классификация целей бизнес-процессов сервисной организации.
- 16 Группы показателей эффективности бизнес-процессов.
- 17 Документы, регламентирующие проведение бизнес-процесса. Регламентирующая и информационная документация. Структура регламента бизнес-процесса.
- 18 Оценка и ранжирование бизнес-процессов. Практические примеры ранжирования бизнес-процессов.
- 19 Базовые критерии оптимизации бизнес-процессов.
- 20 Разработка альтернативных вариантов проектируемого бизнес-процесса. Уменьшение количества входов в бизнес-процесс.
- 21 Система контроля бизнес-процессов.
- 22 Совершенствование бизнес-процессов с использованием концепции Lean SixSigm.
- 23 Модель совершенствования бизнес-процессов DMAIC.
- 24 Управление эффективностью при помощи системы показателей бизнес-процессов. Порядок построения системы показателей (KPI). Примеры систем показателей.
- 25 Описание бизнес-процессов с помощью графического языка моделирования IDEF. Сущность графического моделирования процессов.
- 26 Современные тенденции в разработке новых проектных решений в области разработки и совершенствования бизнес-процессов.

1.2 Темы письменных работ

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.3 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
-------------------------	-----------------------	-------------------	------------

1	Проектно-аналитическая работа	с помощью технических средств и информационных систем	1-2
2	Проектно-аналитическая работа	с помощью технических средств и информационных систем	3-6
3	Текущий контроль	с помощью технических средств и информационных систем	1-6

1.4 Другие объекты оценивания

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Подготовка к лекционным и практическим занятиям	1-6
Подготовка сообщений, докладов	2
Разработка индивидуальных/ групповых проектов	3-6
Решение профессиональных задач	3-6
Подготовка к экзамену	1-6

1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<=54	неудовлетворительно
55-69	удовлетворительно
70-84	хорошо
>=85	отлично

Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.