

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Томский государственный педагогический университет»
(ТГПУ)

Утверждаю

Декан факультета экономики и управления

 И.А. Ромахина

« 02 » 09 2013 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.2.В.04 ИССЛЕДОВАНИЕ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ В СЕРВИСЕ

ТРУДОЕМКОСТЬ (в зачетных единицах) 8

Направление подготовки	100100.62 «Сервис»
Профиль подготовки	Сервис в торговле
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр

1. Цели изучения дисциплины.

Целями освоения учебной дисциплины «Исследование систем управления в сервисе» являются формирование у студентов системы знаний по общим тенденциям развития исследования систем управления в сервисной деятельности в различных экономических системах; систематизация методологических принципов при анализе потребностей человека и их типологии; определение методов решения типовых проблем систем управления в сфере услуг; использование имеющегося опыта (отечественного и зарубежного) при анализе системы ценностей человека и ее динамики; овладеть концепцией и методологией системного подхода к системам управления сервисной деятельностью; знать содержания основных процессов, составляющих предмет «Исследование систем управления в сервисе», типовых задач систем управления в сфере услуг и методов их решения; научиться определять основные параметры наиболее распространенных систем управления сферы услуг; использовать основные методы анализа систем управления сферы услуг, особенности их функционирования в будущей профессиональной деятельности.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы.

Данная дисциплина входит в раздел «Б.2.В.04 Исследование систем управления в сервисе», Математический и естественнонаучный цикл, Вариативная часть по направлению **100100.62 – Сервис**.

Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у обучающихся в результате обучения в средней общеобразовательной школе, а также на основе дисциплины, прочитанной ранее в данном учебном учреждении: Б.2.01 Математика, Б.3.01 Сервисология

3. Требования к уровню освоения программы.

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- историческое развитие методологии исследования систем управления в сервисной деятельности;
- содержание основных технологий, применяемых при исследовании систем управления в сфере услуг;
- типологию основных задач при анализе систем управления, встречающихся в практике сервисной деятельности, основные подходы к их решению и соответствующие формальные методы.
- содержание основных понятий и принципов исследования систем управления в сервисной деятельности;
- содержание и алгоритмы широко применяемых методов при анализе систем управления в сервисной деятельности;
- методы оценки эффективности функционирования различных систем управления сферы услуг.

Уметь:

- с позиций системного подхода анализировать и оценивать состояние и эффективность деятельности основных типов систем управления сферы услуг;
- формулировать проблемы и задачи, связанные с совершенствованием деятельности систем управления сферы услуг, находить возможные пути и методы их решения.
- осуществлять методологически четкое экономическое обоснование принимаемых аналитических решений с учетом социальных, экологических и др. существенных факторов.
- анализировать экономическое и хозяйственное состояние отдельного предприятия с позиций сервисной деятельности;

- решать частные задачи совершенствования работы систем управления сферы услуг различного уровня;
- оценивать затраты и эффект от внедрения современных методов в систему управления предприятий сферы услуг;
- конструктивно взаимодействовать со специалистами технического, экономического и других профилей в вопросах анализа различных систем управления сферы услуг;
- представлять место и роль России в решении международных проблем исследования систем управления в сервисной деятельности.

Владеть:

- навыками использования различных подходов для постановки общих и конкретных целей (задач) обеспечения эффективной системы управления сервисной предприятий деятельности;
- навыками сравнительной оценки эффективности ряда альтернативных средств и методов решения конкретных задач управления сервисной деятельностью;
- профессиональной аргументации при постановке целей и формулировке задач, связанных с реализацией профессиональных функций;
- методической и психологической готовности к изменению сферы и объектов своей профессиональной деятельности как специалиста сервисологии, взаимодействию со специалистами;
- навыками по реализации системно-комплексного подхода к управлению сервисной деятельностью;
- навыками применения персональных компьютеров для автоматизированной обработки данных при анализе и оптимизации параметров производственных процессов и систем управления в сервисной деятельности;
- навыками профессиональной аргументации при обосновании предлагаемых вариантов решения конкретных задач при исследовании систем управления в сервисной деятельности.

Данная дисциплина способствует формированию следующих компетенций, предусмотренных ФГОС-3 по направлению ВПО 100100.62 – Сервис:

А) общекультурные (ОК):

- способность владеть культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (**ОК-1**);
- владение письменной и устной речью на русском языке, способность использовать профессионально ориентированную ретиорику, методами создания текстов, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков (**ОК-7**);
- способность к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (**ОК-8**);
- на научной основе организация своего труда, оценка с большой степенью самостоятельности результатов своей деятельности, владение навыками самостоятельной работы (**ОК-11**);
- стремление к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (**ОК-15**);
- способностью участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (**ОК-14**);

- стремлением к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; критическому оцениванию с помощью коллег своих достоинств и недостатков, обобщению необходимых выводов (ОК-15);
- готовностью самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования (ОК-16);
- обладание культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, умение логически верно, аргументировано и ясно строить свою речь (ОК-17);
- готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18);
- умением владеть средствами самостоятельного методически правильного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья; готовностью к достижению должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (ОК-19).

Б) профессиональные (ПК):

сервисная деятельность:

- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);
- готовностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-3);
- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);
- готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);
- готовностью к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6);

производственно-технологическая деятельность:

- готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7);
- готовностью разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8);
- готовностью к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);

организационно-управленческая деятельность:

- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);
- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);
- готовностью к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);

научно-исследовательская деятельность:

- готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);
- готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);

- способностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).

4. Общая трудоемкость дисциплины (модуля) 8 зачетных единиц и виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)		
	Всего 288	5 семестр	6 семестр	№ семестра
Аудиторные занятия	105	57	48	
Лекции	35	19	16	
Практические занятия (ПЗ)	70	38	32	
Семинары (С)				
Лабораторные работы (ЛР)				
Другие виды аудиторных занятий				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	156	80	76	
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Расчетно-графические работы				
Формы текущего контроля		тесты	тесты	
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом		зачет	Экзамен (27часов)	

5. Содержание программы учебной дисциплины

5.1. Содержание учебной дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единицы (288 часов).

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)	Аудиторные часы					Самостоятельная работа (час)
		ВСЕГО	Лекции	Практические (семинары)	Лабораторные	В т.ч. активные формы обучения (не менее 20%)	
1.	Особенности исследования систем управления в сервисной деятельности	6	2	4		2	10
2.	Система и ее свойства	12	4	8		4	20
3.	Основные виды систем управления в сервисе	10	3	7		2	14
4.	Исследования в управлении	10	4	6		2	20
5.	Методологические основы исследования систем управления	10	4	6		2	14
6.	Эмпирические методы исследования систем управления	12	4	8		2	16
7.	Логико – интуитивные	12	4	8		2	16

	методы исследования систем управления						
8.	Формализованные методы исследования систем управления	10	4	6		2	14
9.	Эвристические методы	10	2	8		2	18
10.	Модели и моделирование систем управления	13	4	9		2	14
	Итого:	105/2.9	35	70		22/21%	156

5.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Особенности исследования систем управления в сервисной деятельности

Научная и практическая роль исследований в деятельности человека. Понятие исследования систем управления в сервисе. Предмет и объект исследования систем управления в сервисе.

Тема 2. Система и ее свойства

Понятие системы. Свойства системы. Элементы и принципы функционирования системы. Виды систем

Тема 3. Основные виды систем управления в сервисе

Понятия системы управления. Виды систем управления. Принципы действия систем управления. Свойства системы управления

Тема 4. Исследования в управлении

Виды исследований. Основные составляющие исследования. Совокупность основных принципов исследования. Гипотеза и ее роль в исследовании. Знания и методы получения новых знаний. Алгоритмы принятия решения. Парадигмы исследования. Общая схема получения знаний. Проблемы и структура исследования систем управления

Тема 5. Методологические основы исследования систем управления

Методология науки. Диалектический подход к исследованиям. Процессный подход. Ситуационный подход. Функциональный подход. Рефлексивный подход. Системный подход к исследованиям. Системные задачи. Задачи анализа. Структурирование системы. Определение количественных и качественных показателей системы. Задачи синтеза

Тема 6. Эмпирические методы исследования систем управления

Методы наблюдения. Метод изучения документации. Метод опроса. Метод сравнения. Метод измерений. Метод эксперимента. Статистические методы

Тема 7. Логико-интуитивные методы исследования систем управления

Логика и интуиция. Сущность логических методов. Интуитивные методы. Экспертный метод исследования систем управления. Метод «дерева» целей. Правила структуризации и формулирования целей, анализ целеполагания в системах управления. Порядок построения «дерева» целей. Метод ССВУ (SWOT) – анализа: сущность метода, основные положения построения матрицы метода ССВУ – анализа, иллюстрация использования метода ССВУ – анализа. Матричный метод Бостонской консультационной группы (БКГ). Модифицированная матрица БКГ.

Тема 8. Формализованные методы исследования систем управления

Параметрические методы исследования. Морфологические метод и его модификации. Комбинаторный метод. Методы логического поиска. Метод «букета проблем»

Тема 9. Эвристические методы

Метод активации технологии творчества. Ассоциативные методы. Метод фокальных объектов. Метод гирлянд ассоциаций и метафор. Метод синектики

Тема 10. Модели и моделирование систем управления

Понятия и принципы моделирования: модели и моделирование, процесс моделирования, принципы построения моделей, классификация моделей, основные этапы моделирования. Основные

виды моделей и характеристики. Моделирование сложной системы: сложная система, подходы к моделированию. Классификационные признаки моделирования: классификация видов моделирования систем, мысленное и физическое моделирование, численное моделирование на компьютере. Анализ систем управления с помощью структурного моделирования: структурные модели и особенности их построения, закономерности формирования организационных структур систем управления, правила оптимизации организационных структур систем управления, система показателей структурного анализа систем управления

5.3. Лабораторный практикум

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература по дисциплине:

1. Покровский, Анатолий Константинович. Исследование систем управления: учебное пособие для вузов/А. К. Покровский. - М.: КНОРУС, 2010.-356, [12] с.:ил. .-ISBN 9785406002216:90.00,

6.2. Дополнительная литература:

1. Фрейдина, Е.В. Исследование систем управления / Е. В. Фрейдина. -М.: Омега-Л, 2011 г., 368 с.
2. Балдин, К. В. Информационные системы в экономике: учебник для вузов/К. В. Балдин, В. Б. Уткин.-5-е изд.-М.:Дашков и К,2011.-393 с.
3. Кулибанова В. В. Сервисная деятельность. СПб., 2009.
4. Долятовский, В. А. Исследование систем управления:Учебно-практическое пособие/В. А. Долятовский, В. Н. Долятовская.-М.:МарТ,2010.-255 с.
5. Исследование систем управления: Учебное пособие для вузов/Н. И. Архипова, В. В. Кульба, С. А. Косяченко, Ф. Ю. Чанхиева; Под ред. Н. И. Архиповой.-М.:ПРИОР,2010.-384 с.
6. Биндиченко Е. В. Состав и структура сферы услуг // Сфера услуг: Проблемы и перспективы развития / Под ред. акад. Ю. П. Свириденко: В 4 т. М., 2010.
7. Мыльник, В. В. Исследование систем управления: Учебное пособие для вузов/В. В. Мыльник, Б. П. Титаренко, В. А. Волочиенко.-3-е изд.-М.:Академический Проект,2010.-350 с.

6.3. Средства обеспечения освоения дисциплины

lib.rus.ec > Книги

www.bookvoed.ru «Книги» Сервисная деятельность

works.doklad.ru/view/g-lsxoKSZIA.htm

http://www.cfin.ru/management/iso9000/

http://standard.ru/about/aboutstandart.phtml

http://www.dist-cons.ru/modules/qualmanage/section4.html

www.bibliotekar.ru/sistema-upravleniya/

Научно-теоретический журнал «Ученые записки»

6.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) учебной дисциплины	Наименование материалов обучения, пакетов программного обеспечения	Наименование технических и аудиовизуальных средств, используемых с целью демонстрации материалов
1	Особенности исследования систем управления в	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.

	сервисной деятельности	практических и тестовых заданий	
2	Система и ее свойства	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
3	Основные виды систем управления в сервисе	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
4	Исследования в управлении	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
5	Методологические основы исследования систем управления	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
6	Эмпирические методы исследования систем управления	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
7	Логико – интуитивные методы исследования систем управления	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
8	Формализованные методы исследования систем управления	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
9	Эвристические методы	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
10	Модели и моделирование систем управления	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.

7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины.

7.1. Методические рекомендации преподавателю

Данная учебная программа освещает вопросы исследования систем управления в сервисе с широким привлечением отечественного и зарубежного опыта. По каждой теме предполагается проведение аудиторных занятий и самостоятельной работы, т. е. чтение лекций, проведение практических занятий, разработка реферативного сообщения, вопросы для контроля знаний. Особое внимание уделяется активным формам обучения, такие как, решение задач с анализом конкретных экономических ситуаций, деловые игры.

Преподавателям семинарских занятий следует обращать внимание как на логику решения тех или иных задач, так и на экономические выводы, которые следуют из формальных моделей.

Руководитель лекционного потока осуществляет общее методическое руководство в ходе проведения курса и оказывает необходимую учебно-методическую текущую помощь преподавателям семинарских занятий.

Подготовка и проведение лекций, семинарских и практических занятий должны предусматривать определенный порядок.

Для подготовки студентов к семинарскому занятию на предыдущей лекции преподаватель должен определить основные вопросы и проблемы, выносимые на обсуждение, рекомендовать дополнительную учебную и периодическую литературу, рассказать о порядке и методике его проведения.

Литература, указанная в конце каждой темы, может быть дополнена преподавателем на основе материалов экономических журналов, газет, Интернет - ресурсов. В зависимости от подготовленности конкретной группы список можно корректировать. Учитывая специфику направления «Менеджмент», желательно использовать на занятиях материалы публикаций в периодической печати, издания и материалы, публикуемые на сайтах Министерства экономического развития и торговли, Министерства финансов и других ведомств для обсуждения наиболее важных проблем экономической политики и особенностей проявления общих закономерностей экономического развития в российской экономике.

Методы проведения семинаров весьма разнообразны и могут применяться в различных сочетаниях. Наиболее распространенными являются: вопросно-ответные, дискуссионные, научных сообщений по отдельным вопросам темы, реферирование, решение практических задач и упражнений, решение тестов, выполнение контрольных работ и другие.

Весьма важным для преподавателя является подготовка к проведению семинарского занятия.

Любое семинарское занятие следует начинать с организационного момента: установить отсутствующих и причину неявки их на занятие. Затем во вводном слове преподавателя (3-4 минуты) определяется тема занятия, его цели, задачи и порядок работы. При обсуждении проблем, вынесенных на семинар, преподаватель следит за тем, чтобы каждый из его участников извлек пользу, приобретая новые знания, или уточняя их.

Важное место занимает подведение итогов семинарского занятия: преподаватель должен не только раскрыть теоретическое значение обсуждаемых проблем, но и оценить слабые и сильные стороны выступлений. В зависимости от конкретных условий заключительное слово может быть либо по каждому из узловых вопросов, либо по занятию в целом (до 10 минут).

7.2. Методические указания для студентов

В соответствии с учебным планом соответствующей специальности дисциплина «Исследование систем управления в сервисе» изучается студентами в 5 и 6 семестрах.

Успешное изучение курса требует от студентов посещения лекций, активной работы на семинарах, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой.

Запись лекции – одна из форм активной самостоятельной работы студентов, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки, формулы, схемы, таблицы. Исследование систем управления как наука использует свою терминологию, категориальный, графический и экономико-математический аппараты, которыми студент должен научиться пользоваться и применять по ходу записи лекции. Культура записи лекции – один из важнейших факторов успешного и творческого овладения знаниями по современной сервисологии, а также анализу экономическим проблемам общества. Последующая работа над текстом лекции воскрешает в памяти ее содержание. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы студенты имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу.

Лекции в основном нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой. Предполагается также, что студенты приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Семинарское занятие по дисциплине «Исследование систем управления в сервисе» – важнейшая форма самостоятельной работы студентов над научной, учебной и периодической литературой. Именно на семинарском занятии каждый студент имеет возможность проверить глубину усвоения учебного материала, показать знание категорий, положений и инструментов сервисологии, и уметь их применить для аргументированной и доказательной оценки различных

общественных и экономических процессов и явлений, происходящих в современном мире. Участие в семинаре позволяет студенту соединить полученные теоретические знания с решением конкретных практических задач по моделированию процессов на различных уровнях экономики, давать оценку экономическим явлениям, происходящим в стране и мире.

Семинарские занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки, определяются преподавателем, ведущим занятия.

При изучении каждой темы особое внимание следует уделять как количественным, так и качественным приемам, используемым при решении задач.

Для выполнения письменных домашних заданий студентам необходимо внимательно прочитать соответствующий раздел учебника и проработать аналогичные задания, рассматриваемые преподавателем на семинарских занятиях.

Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными, информацией об экономических и общественных событиях в России.

Основной формой итогового контроля и оценки знаний студентов по дисциплине «Исследование систем управления в сервисе» является зачет (5 семестр) и экзамен (6 семестр). На зачете и экзамене студенты должны продемонстрировать не только теоретические знания, но и практические навыки пользования инструментарием исследования систем управления, поэтому на итоговом контроле (зачете) помимо теоретических вопросов студенту предлагается выполнить практическое задание.

Постоянная активность на занятиях, готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы курса – залог успешной работы и положительной оценки.

8. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

8.1. Тематика рефератов (докладов, эссе)

1. Исследование и оценка деятельности конкретного подразделения в системе управления.
2. Правила построения организационных процедур.
3. Пример построения действующей процедуры принятия решений.
4. Построение функциональной блок-схемы принятия решений в подразделении.
5. Построение схемы принятия решений в подразделении.
6. Анализ схемы принятия решений и разработка предложений по совершенствованию управления в подразделении.

8.2. Вопросы и задания для самостоятельной работы, в том числе групповой самостоятельной работы обучающихся.

1. Что понимается под исследованием систем управления?
2. Какие виды исследований вы знаете?
3. Охарактеризуйте последовательность этапов проведения исследований?
4. Почему исследование систем управления – составная часть менеджмента организации?
5. Какие требования предъявляют к системе управления как к объекту исследования?
6. Какие характеристики процесса управления, подлежащие исследованию, вы знаете?
7. Дайте определение системного анализа.
8. Какие работы должны выполняться при проведении анализа организации?
9. Какие специалисты должны входить в состав группы по проведению анализа?
10. Какие основные подходы существуют в системном анализе?
11. Дать краткую характеристику основных подходов системного анализа.
12. Какие основные принципы системного анализа вы знаете?

13. Охарактеризуйте основные принципы системного анализа.
14. В чём сущность методологии систем управления?
15. В чём сущность общей концепции исследования систем управления?
16. Какое значение для анализа и проектирования организации имеет общая концепция?
17. Какие основные этапы общей концепции вы знаете? Поясните их.
18. Какое значение для проведения исследований имеют такая характеристика процесса управления, как, цели организации?
19. Какое значение для проведения исследований имеют такая характеристика процесса управления, как, функции управления?
20. Какое значение для проведения исследований имеют такая характеристика процесса управления, как, управленческие решения?
21. Какое значение для проведения исследований имеют такая характеристика процесса управления, как, организационная структура?

8.3. Вопросы для самопроверки, диалогов, обсуждений, дискуссий, экспертиз.

1. Дайте классификацию методов исследования систем управления.
2. Раскройте состав экспертных методов систем управления.
3. Какие методы формализованного представления систем вы знаете?
4. В чём особенности методов формализованного представления систем?
5. В чём особенности исследования информационных потоков?
6. Что такое глобальная цель и цели функционирования?
7. Как производится формирование состава качественных целей?
8. Какие методы используются для определения количества и состава качественных целей?
9. Какие требования предъявляются к экспертам?
10. Дайте определение понятию «функции управления».
11. Как происходит формирование состава функций в системе управления?
12. Что понимается под «статикой» и «динамикой» системы управления?
13. Какие факторы необходимо учитывать при проектировании структуры управления?
14. Чем обусловлен выбор метода организационного моделирования при проектировании структуры управления?
15. Назовите и поясните этапы организационного проектирования.
16. Как происходит процесс распределения управленческих решений по уровням управления?

8.4. Примеры тестов.

№ п/п		Вопрос - Ответы	Ключ
1		Исследование – это...	3
2		Цель – это...	4
3		Цель исследования – это ...	2
4		Характер цели	1
5		Объект исследования – это ...	7
6		Предмет исследования – это ...	5
7		Исследование как составная часть менеджмента организации – это...	9
8		Исследование систем управления - ...	6
9		Для целей стратегического планирования в обследование рекомендуют включить следующие функциональные зоны:	8
1	ответ	вероятностный	
2	ответ	желаемый новый исследовательский результат состояния предмета определенного объекта исследования, выраженный качественно и (или) количе-	

		ственно, преимущественно с указанием сроков его достижения, исполнителей и ресурсов.	
3	ответ	процесс изучения какого-либо объекта и получения полных знаний.	
4	ответ	желаемое и выраженное: - количественно (сколько); качественно (что) будущее состояние объекта, имеющего срок достижения (когда); ответственного исполнителя (кто); ограничения по ресурсам (чем).	
5	ответ	то, на что направлено и что является содержанием научного изучения, рассмотрения, познания и разрешения, например задача или вопрос, познание и разрешение которых требует проведения исследования.	
6	ответ	процесс определения организационной структуры (состава, организации, поведения, состояния систем) параметров системы, закономерностей функционирования и развития изучаемой системы с целью её совершенствования.	
7	ответ	структура (подразделение, предприятие, объединение предприятий, отрасль, национальное хозяйство), её внутренняя и внешняя среда, системы (социальное, экономическое, технические, организационные, производственные, научные, политические, культурные, кадровые и др.), совокупность их элементов, т.е. это то, что требует наличие системы управления.	
8	ответ	- маркетинг, финансы (бухгалтерский учет), производство, персонал, организационную культуру, имидж организации.	
9	ответ	совокупность методов организационного и технико-экономического исследования всех факторов (экономический, политический, рыночный, социальный, технологический, международных отношений, конкуренции) и системных характеристик конкретной организации.	
10		Внутренняя среда -	3
11		Состояние внутренней среды оценивается ...	4
12		Внешняя среда – это ...	7
13		Уровни внешней среды	6
14		Микросреда – ...	1
15		Макросреда - ...	5
16		Анализ внешней среды позволяет...	8
17		В анализ внешней среды входят следующие факторы:	2
1	ответ	ближайшее окружение, непосредственно влияющее на объект (среда прямого взаимодействия, т.е. поставщики, акционеры, трудовые ресурсы, законы, структуры государственного регулирования, профсоюзы, потребители, конкуренты).	
2	ответ	- экономический фактор; политический фактор; рыночный фактор; социальный фактор; технологический фактор; фактор конкуренции; международный фактор.	
3	ответ	состав элементов объекта исследования: ресурсы (материально техническая база, включающая предметы и средства труда, трудовые ресурсы, информация, финансовые ресурсы), организация (технология, методы и система управления, организационная структура), результаты функционирования объекта (продукты и услуги).	
4	ответ	потенциалом	
5	ответ	дальнее окружение, косвенно влияющее на объект (среда косвенного воздействия, т.е. факторы, которые могут не оказывать прямого немедленного воздействия, но опосредованно влияют на функционирование объекта – со-	

		стояние экономики, НТП, социальные, культурные, политические изменения и т.п.).	
6	ответ	микросреда и макросреда.	
7	ответ	окружение исследуемого объекта, т.е. то, что не входит непосредственного в него, но с ним взаимодействует и на него влияет.	
8	ответ	спрогнозировать появление потенциальных угроз и новых возможностей, разработать ситуационные планы на случай возникновения непредвиденных обстоятельств, разработать стратегию, которая позволит организации достигнуть целей и превратить потенциальные угрозы в выгодные возможности.	
18		При анализе экономических факторов рассматриваются	6
19		При анализе политических факторов рассматриваются	3
20		При анализе рыночных факторов рассматриваются	1
21		При анализе социальных факторов рассматриваются	7
22		При анализе технологических факторов рассматриваются	2
23		При анализе факторов конкуренции рассматриваются	5
24		При анализе международных факторов рассматриваются	4
1	Ответ	- демографические условия деятельности предприятия; уровень доходов населения и их распределения; жизненные циклы различных товаров и услуг; уровень конкуренции; Доля рынка, занимаемая организацией и его емкость.	
2	Ответ	- технология производства; конструкционные материалы; применении вычислительной техники для проектирования новых товаров и услуг; управлении; технологии сбора; обработки и передачи информации; средствах связи.	
3	Ответ	- соглашения по тарифам и торговле между странами; протекционистская таможенная политика, направленную против других стран; нормативные акты федерального правительства и местных органов власти,	
4	Ответ	- политика правительств других стран; направление развития совместного предпринимательства и международных отношений; уровень экономического развития зарубежных фирм - партнеров.	
5	Ответ	- будущие цели конкурентов; их текущая стратегия; предпосылок относительно конкурентов и перспектив развития отрасли; сильные и слабые стороны конкурентов.	
6	Ответ	- темпы инфляции; налоговые ставки; международный платёжный баланс; уровень занятости населения; платежеспособность предприятий.	
7	Ответ	- обостренные эмоциональные чувства; отношение основной массы населения к предпринимательству; развитие движения в защиту прав потребителей; изменение общественных ценностей; изменение роли управляющих в производстве и их социальных условиях.	
25		Система – это ...	7
26		Классификация видов систем возможна по следующим признакам:	3
27		Вид систем по способу образования	5
28		Вид систем по сущности	4
29		Вид систем по отношению к цельному назначению:	6
30		Вид систем оп наличию центрального ведущего элемента:	1
31		Вид системы по размеру:	2
32		Вид системы по степени сложности:	9
33		Вид системы по отношению к изменениям во времени:	8
1	Ответ	Централизованные, в которых определенный элемент играет ведущую роль	

		в процессах функционирования. Децентрализованные, в которых все элементы играют примерно равномерные роли.	
2	Ответ	Малые, содержащие менее 30 элементов. Средние, содержащие до 300 элементов. Большие, содержащие более 300 элементов.	
3	Ответ	способ образования; сущность; наличие центрального ведущего элемента; степень сложности; отношение к изменениям по времени; продолжительность функционирования; адаптивность; режим функционирования; отношение к целевому назначению; специализация; предсказуемость поведения; взаимодействие с внешней средой; тип субстанции элементов; изменчивость во времени; размер.	
4	Ответ	Космические. Биологические. Технические. Социальные. Экономические. Экологические. Политические.	
5	Ответ	Естественные, созданные природой. Искусственные (технические, социальные), созданные человеком для получения определённого результата.	
6	Ответ	Целенаправленные, достигающие определённой цели на основе выполнения заранее запрограммированных работ. Целеустремленные, достигающие удовлетворения цельных потребностей на основе выбора альтернативных способов.	
7	Ответ	Множество составляющих единство элементов, связей и взаимодействий между ними и внешней средой, образующие целостность, качественную определенность и целенаправленность.	
8	Ответ	Относительно статичные. Динамические, изменяющиеся во времени.	
9	Ответ	Простые. Сложные, состоящие из большого числа с затруднительно описываемыми связями элементов, т.е. не поддающихся точному описанию.	

8.5. Перечень вопросов для промежуточной аттестации (к зачету* и экзамену)

1. Систем управления, как объект исследования.
2. Исследования как составная часть менеджмента организации.
3. Характеристика исследования систем управления.
4. Системный анализ – конструктивное направление исследования процессов управления.
5. Основные цели и задачи анализа предприятия.
6. Основные подходы в системном исследовании.
7. Методология и организация исследования систем управления.
8. Разработка концепции исследования систем управления.
9. Характеристика этапов проведения исследования.
10. Этапы исследования объектов управления.
11. Исследования объекта управления в соответствии с эталонной моделью.
12. Источники получения сведений о деятельности организации.
13. Структуризация методов исследования систем управления.
14. Методы, основанные на использовании знаний и интуиции специалистов.
15. Метод – дерево целей, как принятие решений в промышленности.
16. Опыт разработки и проведения деловых игр.
17. Методы формализованного представления систем управления.
18. Методы исследования информационных потоков.
19. Исследование и проектирование целей управления.
20. Классификация целей управления.
21. Примерные формулировки целей функциональных подсистем.
22. Исследование и проектирование функций управления.

23. Исследование и проектирование структур управления.
24. Последовательность задач организационного проектирования системы управления.
25. Определение качественного и количественного состава элементов системы управления.
26. Исследование и проектирование управленческих решений.
27. Этапы процесса принятия решений.
28. Распределение решений по уровням системы управления.
29. Маркетинговые исследования в системе управления (СУ).
30. Управленческий учёт в системном исследовании.
31. Оценка деятельности подразделений в системе управления.
32. Сущность методов формального представления систем (МФПС)
33. Комплексные методы (используют элементы и МАИС и МФПС)
34. Сущность статистических методов при исследовании ИСУ
35. Этапы выбора методов исследования сложных систем
36. Основные черты МАИС
37. Модели и моделирование систем управления.
38. Определение модели и моделирования.
39. Классификация моделей.
40. Законы и факторы эффективного моделирования.
41. Специфика моделей систем управления фирмами.
42. Основные виды моделей и характеристики
43. Анализ СУ с помощью структурного моделирования.
44. Структурные модели и особенности их построения.
45. Закономерности формирования организационных структур СУ.
46. Правила оптимизации организационных структур СУ.
47. Система показателей структурного анализа СУ.
48. Методы организационного развития систем управления.
49. Основные принципы построения организационной структуры СУ
50. Анализ функциональной структуры СУ.
51. Понятие функциональной структуры (ФС) СУ и ее характеристика.
52. Последовательность анализа функций.
53. Методы и показатели функционального анализа
54. Исследование управления посредством социально-экономического эксперимента
55. Понятие и виды экспериментов в ИСУ.
56. Социально-экономический эксперимент как инструмент поиска новых средств достижения поставленных целей.
57. Социологические исследования и тестирование в управлении
58. Оценка потенциала или рейтинга СУ
59. Основные показатели СУ фирмой
60. Порядок оценки рейтинга СУ
61. Анализ рейтинга и выработка рекомендаций по его повышению
62. Анализ процессов обоснования, принятия и выполнения управленческих решений
63. Сущность и разновидности управленческих решений (УР)
64. Анализ состава УР
65. Анализ методов обоснования и принятия УР
66. Учет фактора риска при принятии УР
67. Диагностика и анализ экономической эффективности СУ предприятиями
68. Диагностический анализ как важный этап
69. Порядок расчета, анализа экономической эффективности СУ
70. Исследование экономики управления фирмой

)* первые 30 вопросов к зачету

8.6. Темы для написания курсовой работы (представляется на выбор обучающегося, если предусмотрено рабочим планом).

Не предусмотрено учебным планом

8.7. Формы контроля самостоятельной работы

Самостоятельная работа объемом **156 часов** предусматривает выполнение следующих заданий:

N п/п	Тема задания	Вид контроля	Кол. часов
1	Дать краткую характеристику основных подходов системного анализа	Коллоквиум	16
2	Какие основные принципы системного анализа вы знаете?	Контрольная работа	14
3	Охарактеризуйте основные принципы системного анализа	Доклады	18
4	В чём сущность методологии систем управления	Доклады	12
5	В чём сущность общей концепции исследования систем управления	Самостоятельная работа	15
6	Какое значение для анализа и проектирования организации имеет общая концепция?	Контрольная работа	15
7	Какие основные этапы общей концепции вы знаете? Поясните их	Коллоквиум	15
8	Какое значение для проведения исследований имеют такая характеристика процесса управления, как, цели организации?	Контрольная работа	15
9	Какое значение для проведения исследований имеют такая характеристика процесса управления, как, функции управления?	Контрольная работа	10
10	Какое значение для проведения исследований имеют такая характеристика процесса управления, как, управленческие решения?	Доклады	10
11	Какое значение для проведения исследований имеют такая характеристика процесса управления, как, организационная структура?	Доклады	8
12	Какие факторы необходимо учитывать при проектировании структуры управления?	Коллоквиум	8

Рейтинговая система оценки студентов

1. Бальные оценки для элементов контроля за семестр

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
Посещение лекционных занятий	4	4	4	12
Выполнение практических занятий	8	8	8	24
Эссе	9	9	10	28
Выполнение контрольных, тестовых заданий на лекциях и практических занятиях	8	8	8	24
Компонент своевременности	4	4	4	12
Итого максимум за период	33	33	34	100
Нарастающим итогом	33	66	100	100

2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

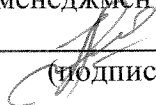
Балл на дату контрольной точки	Оценка
Более 90 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70 % до 89 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60 % до 69 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
Менее 60 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90-100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85-89	B (очень хорошо)
	75-84	C (хорошо)
	70-74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65-69	
	60-64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

Рабочая программа учебной дисциплины «Исследование систем управления в сервисе» составлена в соответствии с учебным планом, федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки **100100.62 – Сервис**.

Рабочую программу учебной дисциплины составил:
докт. физ. – мат. Наук, профессор кафедры менеджмента ФЭУ ТГПУ
Филонов Николай Григорьевич _____


(подпись)

Программа дисциплины утверждена на заседании кафедры менеджмента,
протокол № 1 от «29» 08 2013 г.

Зав. кафедрой
докт. физ. – мат. наук, профессор _____ Н.Г. Филонов


(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена методической комиссией ФЭУ ТГПУ
протокол № 1 от «02» 09 2013 г.

Председатель методической комиссии _____ В.Г. Аникина


(подпись)

**Лист внесения изменений
в рабочую программу учебной дисциплины**

Дополнения и изменения в рабочую программу учебной дисциплины
Б.2.В.04 «Исследование систем управления в сервисе» по направлению
«Сервис» на 2014 - 2015 учебный год.

В программу учебной дисциплины вносятся следующие изменения:

1. В пункт 6 Учебно-методическое обеспечение дисциплины внесены следующие дополнения в подпункт 6.2. Дополнительная литература:

- 1) Фомичев, Андрей Николаевич. Исследование систем управления [Текст]: учебник для бакалавров/А. Н. Фомичев.-Москва: Дашков и К', 2013.-346, [1] с.: ил., табл.-(Учебные издания для бакалавров) .-ISBN 9785394013409:245.00

Внесение изменений в рабочую программу учебной дисциплины утверждены на заседании кафедры менеджмента, протокол №1 от 29.08.2014 года.

Зав. кафедрой  Н.Г. Филонов