МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Шуйский филиал ИвГУ

Кафедра технологии, экономики и сервиса

ОДОБРЕНО:

Руководитель ОП

(подпись) О.Н. Рябова

«22» июня 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ В СЕРВИСЕ

Уровень высшего образования:	бакалавриат
Квалификация выпускника:	бакалавр
Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)образовательной программы:	Сервис в торговле

Шуя

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Системный анализ в сервисе» являются формирование компетенций кадров нового поколения в сфере сервиса и системного анализа, отвечающим требованиям информационного общества и инновационной экономики, а также осуществление практической подготовки обучающихся посредством выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы.

Задачи:

1. формирование компетенций в сфере системного анализа в сфере сервиса;
2. формирование кадров нового типа, отвечающих задачам построения демократического гражданского общества на основе толерантности;
3. воспитание любви к труду и уважение к людям труда.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина«Системный анализ в сервисе» является обязательной для изучения; относится к обязательной части блока дисциплин Б1.

Успешное освоение данной дисциплины будет способствовать готовности обучающихся к освоению дисциплин:Диагностика персонального образа потребителя, Исследование систем управления в сервисе, Информационное обеспечение профессиональной деятельности, Философия, Сервисная логистика в торговле, Теоретические основы товароведения; прохождению производственных практик –проектно-технологической практики, организационно-управленческой практики, сервисной практики, преддипломной практики; подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена, к выполнению и защите выпускной квалификационной работы.

Студент, приступающий к изучению данной дисциплины, должен:

Знать:

- теоретические основы информационных технологий, современные компьютерные сети, базы данных, программные продукты и ресурсы профессионального назначения сети Interne.

- процесс предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя

- основные социально-психологические особенности работы в коллективе;

- основные требования с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, предъявляемые работе в коллективе.

Уметь:

- разрабатывать процесс предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя;

- решать профессиональные задачи с помощью стандартных пакетов программ и программ специального назначения.

общаться в коллективе, работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

- принимать решения на основе групповых интересов.

Владеть:

- навыками разработки процесса предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя;

- методами и приемами использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности.

- способностью работать в кооперации с коллегами, в коллективе

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

3.1. Компетенции, формированию которых способствует данная дисциплина

При реализации дисциплины формируются следующие компетенции в соответствии с ФГОС ВОпо данному направлению подготовки:

а) универсальные компетенции (УК) и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Демонстрирует знание особенностей системного и критического мышления и готовность к нему. УК-1.2. Применяет логические формы и процедуры, способен к рефлексии по поводу собственной и чужой мыслительной деятельности. УК-1.3. Анализирует источник информации с точки зрения временных и пространственных условий его возникновения. УК-1.4. Анализирует ранее сложившиеся в науке оценки информации. УК-1.5. Сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений. УК-1.6. Аргументировано формирует собственное суждение и оценку информации, принимает обоснованное решение. УК-1.7. Определяет практические последствия предложенного решения задачи.

б) общепрофессиональные компетенции (ОПК) и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий. ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг

	деятельности	в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами. ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

3.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с формируемыми компетенциями

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

– особенности системного и критического мышления (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– логические формы и процедуры (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– основы современных технологий сбора, обработки и представления информации (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– современные пакеты прикладных программ статистической обработки данных (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– основы управления качеством; особенности оценивания качества оказания услуг в соответствии с заявленным качеством (ОПК-3 (индикаторы – 1, 2, 3 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– российские и международные стандарты качества (ОПК-3 (индикаторы – 1, 2, 3 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).

Уметь:

– анализировать источники информации с точки зрения временных и пространственных условий их возникновения (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– получать, обрабатывать и анализировать информацию из различных источников (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– анализировать ранее сложившиеся в науке оценки информации (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– аргументированно формировать собственное суждение и оценку информации (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– использовать современные информационно-коммуникационные технологии (включая пакеты прикладных программ, локальные и глобальные компьютерные сети) для сбора, обработки и анализа информации (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– читать и представлять статистические данные в различных видах (таблицы, диаграммы, графики) (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– проводить все этапы статистической обработки информации, обрабатывать числовую информацию при помощи электронных таблиц (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– создавать и редактировать простейшие графические изображения (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– осуществлять корректный подбор методов анализа, проводить обработку данных исследования и правильную интерпретацию результатов (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– организовывать оценку качества услуг (ОПК-3 (индикаторы – 1, 2, 3);

– обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством (ОПК-3 (индикаторы – 1, 2, 3);

– внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии с российскими и международными стандартами качества (ОПК-3 (индикаторы – 1, 2, 3 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).

Владеть:

– навыками сопоставления разных источников информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– навыками определения практических последствий предложенного решения задач (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– технологиями анализа и синтеза информации на основе системного подхода (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– основными методами математической обработки информации (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– методами математической статистики, используемыми при планировании, проведении и обработке результатов экспериментов в педагогике (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– методами и способами вычисления статистических характеристик распределения данных педагогических измерений (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– средствами математического моделирования и анализа информации на компьютере с помощью электронных таблиц (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– методами контроля и оценки качества сервисных услуг (ОПК-3 (индикаторы – 1, 2, 3);

– навыками обеспечения качества оказания услуг (ОПК-3 (индикаторы – 1, 2, 3);

– навыками внедрения основных положений системы менеджмента качества в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3 (индикаторы – 1, 2, 3).

4. Объём и содержание дисциплины

Очная форма обучения

Объём дисциплины составляет 4 зачётные единицы (108 час.)

Контактная работа 42,25 час.

Самостоятельная работа 65,75 час.

Практическая подготовка 80 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	2 сем.	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	13,5	
Практические занятия	28,5	65,75
Зачет с оценкой	0,25	
Всего	42,25	65,75

Заочная форма обучения

Объём дисциплины составляет 4 зачётные единицы (108 час.)

Контактная работа 7,75час.

Самостоятельная работа 100,25 час.

Практическая подготовка 69 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	2 курс	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	3	97,5
Практические	4,5	
Зачет с оценкой	0,25	2,75
Всего	7,75	100,25

4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотнесенное с видами и объемом учебных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
1.	Теоретические основы системного анализа.	2	1,5	-	1,5 ПП	4	Подготовка конспектов по теме
2.	Основные понятия теории систем и системного анализа.	2	1,5	-	3 ПП	6	Выполнение практических заданий по теме
3.	Классификация систем.	2	1,5	-	3 ПП	6	Подготовка конспектов по теме
4.	Закономерности функционирования систем.	2	1,5	-	3 ПП	8 ПП	Выполнение практических заданий по теме
5.	Методы и модели теории систем и системного анализа. Анализ и синтез в системных исследованиях.	2	1,5 ПП	-	3 ПП	6 ПП	Решение практических заданий по теме
6.	Алгоритмы проведения системного анализа.	2	1,5 ПП	-	3 ПП	6 ПП	КСР – контрольная работа

7.	Претворение в жизнь результатов системных исследований. Проблемы, системные способы их решения.	2	-	-	1,5 ПП	6 ПП	Выполнение практических заданий по теме
8.	Системный анализ ситуации выбора. Стратегия системного проектирования социально-ориентированных решений.	2	1,5 ПП	-	3 ПП	6 ПП	Решение практических заданий по теме
9.	Критерии качества управления на предприятиях инфраструктуры сервиса.	2	1,5 ПП	-	1,5 ПП	6 ПП	Выполнение практических заданий по теме
10.	Роль этики в системном анализе.	2	-	-	3 ПП	6 ПП	Выполнение практических заданий по теме
11.	Слабо формализуемые методы системного анализа.	2	1,5 ПП	-	3 ПП	5,75	Реферат
	ИТОГО		13,5	-	28,5	65,75	Зачет с оценкой

Заочная форма обучения

№ п/п	**Раздел (тема) дисциплины**	**Курс**	**Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)**				**Формы текущего контроля успеваемости** **Формы промежуточной аттестации**
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
1.	Теоретические основы системного анализа.	2	-	-	-	9	Подготовка конспектов по теме
2.	Основные понятия теории систем и системного анализа.	2	0,5	-	0,5 ПП	9 ПП	Выполнение практических заданий по теме
3.	Классификация систем.	2	0,5	-	0,5 ПП	9 ПП	Подготовка конспектов по теме
4.	Закономерности функционирования систем.	2	0,5	-	0,5 ПП	9 ПП	Выполнение практических заданий по теме
5.	Методы и модели теории систем и системного анализа. Анализ и синтез в системных	2	0,5 ПП	-	0,5 ПП	9 ПП	Решение практических заданий по

	исследованиях.						теме
6.	Алгоритмы проведения системного анализа.	2	-	-	0,5 ПП	9 ПП	КСР – контрольная работа
7.	Претворение в жизнь результатов системных исследований. Проблемы, системные способы их решения.	2	-	-	0,5 ПП	9 ПП	Выполнение практических заданий по теме
8.	Системный анализ ситуации выбора. Стратегия системного проектирования социально-ориентированных решений.	2	0,5 ПП	-	0,5 ПП	9 ПП	Решение практических заданий по теме
9.	Критерии качества управления на предприятиях инфраструктуры сервиса.	2	0,5 ПП	-	0,5 ПП	9	Выполнение практических заданий по теме
10.	Роль этики в системном анализе.	2	-	-	0,5 ПП	9	Выполнение практических заданий по теме
11.	Слабо формализуемые методы системного анализа.	2	-	-	-	7,5	Реферат
ИТОГО			3	-	4,5	97,5	Зачет с оценкой

4.2. Развернутое описание содержания учебного материала по разделам (темам)

Тема 1. Теоретические основы системного анализа.

Системный анализ: история, понятия, новизна, специфика. Факторы развития системного анализа. Возникновение и развитие системных представлений. Этапы развития системного анализа. Источники экономического эффекта от использования системного анализа.

Тема 2. Основные понятия теории систем и системного анализа

Определение понятия «система». Системы – дескриптивное и конструктивное. Элемент. Подсистема. Структура. Связь. Состояние. Поведение. Материальна или нематериальна система. Взаимосвязь диалектических категорий материя-сознание в понятии «система». Система и среда. Системный подход. Системные исследования. Системный анализ. Стратегии системного проектирования.

Тема 3. Классификация систем

Классификация систем. Хорошо организованные системы Плохо организованные системы. Самоорганизующиеся системы. Определение большой системы. Характерные особенности больших систем. Виды централизации управления.

Тема 4. Закономерности функционирования систем

Целостность. Интегративность.Коммуникативность. Иерархичность.Эквифинальность. Историчность. Закон необходимого разнообразия. Закономерность осуществимости и потенциальной эффективности систем. Закономерностицелеобразования.Способы функционирования систем.

Тема 5. Методы и модели теории систем и системного анализа. Анализ и синтез в

системных исследованиях.

Классификации методов моделирования систем. Проблема принятия решений Многоуровневое представление. Проблемой коллективного принятия решения. Классификации методов моделирования систем. Имитационное динамическое моделирование. Ситуационное моделирование. Структурно-лингвистическое моделирование. Теория информационного поля и информационных цепей (информационный подход к моделированию и анализу систем). Принципы исследования и моделирования систем. Метод «черного ящика». Матрица системных характеристик. Игровая процедура. «Дерево целей».

Анализ и синтез в системных исследованиях. Сочетание анализа и синтеза в системном исследовании. Модели систем как основания декомпозиции Этапы ликвидации проблем. Связь между формальной и содержательной моделями. Алгоритмизация процесса декомпозиции.

Тема 6. Алгоритмы проведения системного анализа.

Алгоритмы проведения системного анализа. Компоненты системных исследований. "Линейные" алгоритмы (в простейших случаях). Алгоритмы с циклами. Сложные "последовательные".

Тема 7. Претворение в жизнь результатов системных исследований. Проблемы, системные способы их решения.

Претворение в жизнь результатов системных исследований. Стратифицированное представление в виде матриц-строк. Модель решения проблемы эффективности функционирования. Планирование деятельности предприятий малых форм, производящих товары широкого потребления. Внедрение результатов системного анализа в практику. Способы разрешения проблемных ситуаций. Методы: инструктивные, аналитические и имитационные.

Тема 8. Системный анализ ситуации выбора. Стратегия системного проектирования социально-ориентированных решений.

Проблемы и системные способы их решения. Системные принципы решения проблем. Этапы системного анализа проблем. Характеристика проблемной ситуации. Этапы: формирование целей принятия решений; разделение целей на критерии и ограничения; формирование хозяйственной задачи. Факторы принятия решений в управлении. Этапы. Определение целей и ресурсов Определение альтернативных решений Анализ альтернативных решений Выбор лучшего варианта. Стратегия системного проектирования социально-ориентированных решений

Тема 9.Критерии качества управления на предприятиях инфраструктуры сервиса.

Модели принятия решений при управлении сложными системами в сфере сервиса. Структурная схема процесса принятия решений. Формирование системы модели принятия решений в сфере сервиса. Критерии качества управления на предприятиях инфраструктуры сервиса. Основные свойства, характеризующие качество. Качество услуги. Группы показателей.

Тема 10. Роль этики в системном анализе.

Характеристика специалиста системный аналитик. Принципы этических правил поведения специалиста сервиса и заказчика.

Тема 11.Слабоформализуемые методы системного анализа.

Слабоформализуемые методы системного анализ: Классификация и область использования. Методы типа «сценариев». Методы структуризации. Методы типа «дерева целей». Методы типа«Дельфи». Методы организации сложных экспертиз. Морфологическиеметоды. Метод систематического покрытия поля Метод отрицания и конструирования Метод морфологического ящика.

5. Образовательные технологии, в том числе перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

При реализации различных видов учебной работы предусматривается использование активных и интерактивных форм занятий: проектных методик, разбора конкретных ситуаций в сочетании с внеаудиторной работой. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет не менее 30% аудиторных занятий.

Для достижения планируемых результатов освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

1. Информационно-развивающие технологии с использованием использование мультимедийного оборудования при проведении занятий.
2. Развивающие проблемно-ориентированные технологии: работа в команде, междисциплинарное обучение, обучение на основе опыта и другие.
3. Личностно ориентированные технологии обучения: консультации; «индивидуальное обучение»; опережающая самостоятельная работа; изучение студентами нового материала до его изложения преподавателем на лекции и других аудиторных занятиях; подготовка к докладам на студенческих конференциях.

В процессе изучения дисциплины используются электронный каталог библиотечно-информационного центра, электронные ресурсы электронных библиотечных систем «Университетская книга» (Режим доступа: www.biblioclub.ru), Электронная библиотека Шуйского филиала ИвГУ (www.rucont.ru).

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: мультимедиа технологии; интерактивная доска, технологии смешанного обучения; интерактивные информационные технологии, мобильные технологии; поисковые системы.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа нацелена на изучение исследований и источников по теоретическим материалам дисциплины, подготовку к семинарским занятиям, конспектирование учебного материала, научных статей, написание рефератов, выполнение индивидуальных творческих заданий, проработку лекционного материала, выполнение контрольной работы, подготовку к промежуточному контролю.

Практические занятия строятся в форме обсуждения практических заданий и индивидуальных письменных работ, а также материалов, изученных студентами самостоятельно. Задача практических занятий – отработать теоретические знания на практике, поэтому программа занятий включает элементы творческого освоения методов педагогической деятельности, нацелена на отработку и формирование профессиональных навыков, которые студенты могут применять на практике.

Виды самостоятельной работы студентов:

1. Подготовка и защита рефератов по предложенной теме
2. Доклады и сообщения по тематике семинаров.
3. Индивидуальные работы;
4. Составление планов-конспектов по тематике семинаров
5. Выполнение практических заданий

Полностью весь методический материал по обеспечению самостоятельной работы студентов приводится в Приложении 1 к РП. Доступ к методическим материалам осуществляется через сайт Шуйского филиала ИвГУ, в том числе через ЭБС Шуйского филиала ИвГУ на платформе «Руконт».

7. Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Очная форма обучения

Для текущего контроля успеваемости используются подготовка докладов и презентаций, подготовка и защита реферата по предложенной теме.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Системный анализ в сервисе» является зачет с оценкой. На зачете по дисциплине «Системный анализ в сервисе» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, проверяются следующими видами оценочных средств: тест, собеседование, творческое задание. Максимальное количество баллов, которое возможно получить на зачете – 30 баллов.

Тестирование проводится на зачете, на выполнение проверочной работы по тест-билету отводится 30 минут. Тест-билет состоит из 15 заданий.

Критерии оценки. Каждое правильно выполненное задание оценивается 1 баллом, максимальное количество баллов – 15.

Если по отдельной теме студент набирает количество баллов ниже зачетного, то тема считается неосвоенной и баллы в рейтинг не прибавляются.

Собеседование проводится устной форме при помощи зачетных билетов. Зачетный билет состоит из одного теоретического вопроса, при ответе на вопрос студенту необходимо переложить теоретические знания на практический конкретный пример.

Критерии оценки устного ответа в форме собеседования (максимально 8 баллов):

1) полнота ответа:
   - дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос, студент может делать короткие, подготовленные информационные сообщения и доклады по знакомой тематике в рамках сферы своей деятельности, способен найти и систематизировать информацию об инновационных технологических процессах сервиса, ресурсах и технических средствах; умеет применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности (2 балла);
   - дан неполный ответ на поставленный вопрос (1 балл);
   - в случае отсутствия ответа на поставленный вопрос (0 баллов).
2) изложение теоретического материала:
   - студент знаком с программными продуктами, используемыми в профессиональной деятельности (2 балла);
   - показана совокупность знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, допущены неточности в определении понятий, персоналий, терминов и др. (1 балл);
   - допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий, в ответе не присутствуют доказательные выводы, знает основные языковые признаки функциональных стилей речи (1 балл);
   - допущены существенные ошибки в теоретическом материале, фактах, понятиях, персоналиях (0 баллов);
3) умение переложить теоретические знания на практический опыт:
   - умеет управлять работой коллектива, уметь работать в команде, обрабатывать информацию, необходимую для управления коллективом; владеет методами определения типа личности и темперамента, методами эффективной межличностной коммуникации, методами преодоления конфликтов (2 балла);
     показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала, аргументация своей позиции с опорой на факты, показана сформированностькомпетенций, имеет представление о профессиональных

требованиях, способах взаимодействия, приемах и средствах общения в коллективе (1балл);

- раскрытие проблемы на теоретическом уровне, слабо показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, аргументация своей позиции без опоры на факты, сформированность компетенций показана слабо (0,5 баллов);
- раскрытие проблемы на теоретическом уровне, не показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, не представлены в ответе конкретные выводы и предложения, сформированность компетенций не показана (0 баллов).

4) структура ответа, грамотность речи:

- в ответе прослеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности, ответ изложен литературным грамотным языком (2 балла);
- логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, речь неграмотная (0,5 балла);
- логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, речь неграмотная, не имеет представление о профессиональных требованиях, способах взаимодействия, приемах и средствах общения в коллективе (0 баллов).

Творческое задание выдается обучающимся за неделю до зачета. Задание проверяется и оценивается на зачете. Творческая работа оценивается 7 баллами.

Критерии оценки творческого задания.

1) задание выполнено полностью: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, дан полный и правильный ответ; четко, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения, анализирует, преобразовывает и использует их для решения практических задач; грамотно осуществляет сбор, обработку данных, проводит оценку собранной информации; аргументировано проводит анализ, интерпретацию данных в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; аргументировано и обосновано использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей (6-7 баллов);

2) задание выполнено полностью, но с неточностями: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, найден и использован верный алгоритм выполнения задания, ответ дан с незначительными неточностями, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения; грамотно осуществляет сбор, анализ, обработку информации; грамотно анализирует и интерпретирует данные в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей (4-6 баллов);

3)задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, использует методы предоставления сервисных услуг с учетом различных факторов и особенностей (2-4 балла);

4) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, частично использует методы предоставления сервисных услуг (1 балл);

5) задание не выполнено или выполнено частично: не грамотное использование специальных терминов, понятий, не найден и не использован верный алгоритм решения

задачи (или использован не неправильный алгоритм решения), дан не правильный ответ или ответ не дан (0 баллов).

Оценка результатов освоения дисциплины при рейтинговой системе оценивания формируется по 100-балльной шкале из результатов текущего контроля успеваемости и результатов, полученных на зачёте с оценкой.

Оценка на зачетес оценкой выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Системный анализ в сервисе» при рейтинговой системе обучения

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
85-100 баллов	71-84 балла	61-70 баллов	60 и менее баллов

Заочная форма обучения

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Системный анализ в сервисе» является зачет с оценкой. На зачете по дисциплине «Системный анализ в сервисе» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, проверяются следующими видами оценочных средств: тест, собеседование, творческое задание. Максимальное количество баллов, которое возможно получить на зачете – 30 баллов.

Тестирование проводится на зачете, на выполнение проверочной работы по тест-билету отводится 30 минут. Тест-билет состоит из 15 заданий.

Критерии оценки. Каждое правильно выполненное задание оценивается 1 баллом, максимальное количество баллов – 15.

Если по отдельной теме студент набирает количество баллов ниже зачетного, то тема считается неосвоенной.

Собеседование проводится устной форме при помощи зачетных билетов. Зачетный билет состоит из одного теоретического вопроса, при ответе на вопрос студенту необходимо переложить теоретические знания на практический конкретный пример.

Критерии оценки устного ответа в форме собеседования (максимально 8 баллов):

1) полнота ответа:
   - дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос, студент может делать короткие, подготовленные информационные сообщения и доклады по знакомой тематике в рамках сферы своей деятельности, способен найти и систематизировать информацию об инновационных технологических процессах сервиса, ресурсах и технических средствах; умеет применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности (2 балла);
   - дан неполный ответ на поставленный вопрос (1 балл);
   - в случае отсутствия ответа на поставленный вопрос (0 баллов);

2) изложение теоретического материала:
   - студент знаком с программными продуктами, используемыми в профессиональной деятельности (2 балла);
   - показана совокупность знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, допущены неточности в определении понятий, персоналий, терминов и др. (1 балл);
   - допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий, в ответе не присутствуют доказательные

выводы, знает основные языковые признаки функциональных стилей речи (1 балл);
- допущены существенные ошибки в теоретическом материале, фактах, понятиях, персоналиях (0 баллов);

3) умение переложить теоретические знания на практический опыт:
- умеет управлять работой коллектива, уметь работать в команде, обрабатывать информацию, необходимую для управления коллективом; владеет методами определения типа личности и темперамента, методами эффективной межличностной коммуникации, методами преодоления конфликтов (2 балла);
1. показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала, аргументация своей позиции с опорой на факты, показана сформированность компетенций, имеет представление о профессиональных требованиях, способах взаимодействия, приемах и средствах общения в коллективе;(1балл);
- раскрытие проблемы на теоретическом уровне, слабо показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, аргументация своей позиции без опоры на факты, сформированность компетенций показана слабо (0,5 балла);
- раскрытие проблемы на теоретическом уровне, не показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, не представлены в ответе конкретные выводы и предложения, сформированность компетенций не показана (0 баллов);

4) структура ответа, грамотность речи:
- в ответе прослеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности, ответ изложен литературным грамотным языком, (2 балла);
- логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, речь неграмотная (0,5 баллов);
- логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, речь неграмотная, не имеет представление о профессиональных требованиях, способах взаимодействия, приемах и средствах общения в коллективе; (0 баллов).

Творческое задание выдается обучающимся за неделю до зачета. Задание проверяется и оценивается на зачете. Творческая работа оценивается 7 баллами.

Критерии оценки творческого задания.

1) задание выполнено полностью: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, дан полный и правильный ответ; четко, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения, анализирует, преобразовывает и использует их для решения практических задач; грамотно осуществляет сбор, обработку данных, проводит оценку собранной информации; аргументировано проводит анализ, интерпретацию данных в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; аргументировано и обосновано использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей (6-7 баллов);

2) задание выполнено полностью, но с неточностями: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, найден и использован верный алгоритм выполнения задания, ответ дан с незначительными неточностями, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения; грамотно осуществляет сбор, анализ, обработку информации; грамотно анализирует и интерпретирует данные в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей (4-6 баллов);

3)задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, использует методы предоставления сервисных услуг с учетом различных факторов и особенностей (2-4 балла);

4) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, частично использует методы предоставления сервисных услуг (1 балл);

5) задание не выполнено или выполнено частично: не грамотное использование специальных терминов, понятий, не найден и не использован верный алгоритм решения задачи (или использован не неправильный алгоритм решения), дан не правильный ответ или ответ не дан (0 баллов).

Оценка на зачете с оценкой выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Системный анализ в сервисе»

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
26-30 баллов	21-25 баллов	17-20 баллов	менее 17 баллов

Типовые варианты оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине представлены в приложении 2 «Фонд оценочных средств».

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Учебная и учебно-методическая литература:

– основная литература:

1. Болодурина, И.П. Системный анализ : учебное пособие / И.П. Болодурина, Т. Тарасова, О.С. Арапова ; Оренбургский государственный университет. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2013. – 193 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259157. – Текст : электронный.
2. Вдовин, В. М. Теория систем и системный анализ : учебник / В. М. Вдовин, Л. Е. Суркова, В. А. Валентинов. – 6-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 643 с. : ил., табл., схем., граф. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684426. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04581-3. – Текст : электронный.

– дополнительная литература:

1. Анфилатов В.С. Системный анализ в управлении: учебное пособие для вузов / В.С. Анфилатов, А.А. Емельянов, А.А. Кукушкин – Москва, Финансы и статистика, 2007. – 368 с.
2. Балаганский, И.А. Прикладной системный анализ : учебное пособие / И.А. Балаганский. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2013. – 120 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228748. – ISBN 978-5-7782-2173-4. – Текст : электронный.
3. Горохов, А.В. Основы системного анализа : учебное пособие / А.В. Горохов ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола

:Поволжский государственный технологический университет, 2013. – Ч. 1. – 140 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439189. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1280-2. – Текст : электронный.

4. Горохов, А.В. Основы системного анализа : учебное пособие / А.В. Горохов, И.В. Петухов ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2016. – Ч. 2. – 108 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461572. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1665-7. - ISBN 978-5-8158-1666-4 (ч. 2). – Текст : электронный.
5. Крюков, С.В. Системный анализ: теория и практика / С.В. Крюков ; Южный федеральный университет, Экономический факультет. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2011. – 228 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=241102. – ISBN 978-5-9275-0851-8. – Текст : электронный.
6. Силич, М.П. Основы теории систем и системного анализа : учебное пособие / М.П. Силич, В.А. Силич ; Томский Государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР). – Томск : ТУСУР, 2013. – 340 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480615. – Библиогр.: с. 333-337. – ISBN 978-5-86889-663-7. – Текст : электронный.
7. Теория систем и системный анализ : учебник : [16+] / С. И. Маторин, А. Г. Жихарев, О. А. Зимовец [и др.] ; под ред. С. И. Маторина. – Москва ; Берлин : ДиректмедиаПаблишинг, 2019. – 509 с. : 509 – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574641. – Библиогр.: с. 477-489. – ISBN 978-5-4499-0675-5. – DOI 10.23681/574641. – Текст : электронный.
8. Яковлев, С.В. Теория систем и системный анализ : учебное пособие / С.В. Яковлев ; Северо-Кавказский федеральный университет. – 2-е изд., перераб. и доп. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2014. – 354 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457780. – Библиогр.: с. 350-352. – ISBN 978-509296-0720-2. – Текст : электронный.

Интернет-ресурсы:

1. Федеральный образовательный портал: Экономика. Социология. Менеджмент [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://www.ecsocman.edu.ru/ свободный

2. Научно-методический журнал “Исследователь/Researcher” [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://mpgu.su/ob-mpgu/izdaniya-mpgu/zhurnal-issledovatel-researcher/

3. Электронный научный журнал Упраление экономическими системами [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://uecs.ru/

4. Современные технологии управления Режим доступа: https://sovman.ru/grade/research-of-management-systems/

5. Электронный научно-практический журнал «Экономика и менеджмент инновационных технологий» [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://ekonomika.snauka.ru

Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
2. Коллекция Шуйского филиала ИвГУ на национальном цифровом ресурсе «Руконт»
3. КонсультантПлюс http://www.consultant.ru/
4. Словари и энциклопедии на Академике. - https://dic.academic.ru/;
5. Федеральная служба государственной статистики http://www.gks.ru/

6. РосБизнесКонсалтинг www.rbc.ru
7. Все о розничной торговле www.retail.ru/

Программное обеспечение:

В процессе изучения дисциплины используются офисные пакеты MicrosoftOffice, OpenOffice, программа для просмотра и чтения файлов PDFAdobeAcrobatReaderDC, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах AdobeFlashPlayer, вэб-обозреватели GoogleChrome, Opera, Антивирус Касперского, 1С университет.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории.
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
3. Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
4. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное специализированной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.
5. Учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации: электронные пособия (презентации, таблицы), печатные пособия (раздаточный материал, плакаты.).

Авторы рабочей программы дисциплины:О.Н. Рябова, заведующий кафедрой технологии, экономики и сервиса, кандидат педагогических наук, доцент.

Программа рассмотрена на заседании кафедры технологии, экономики и сервиса «11» февраля 2020 г., протокол № 7.

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 11 от «14» июня 2021 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 7 от «21» февраля 2022 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 10 от «22» июня2023 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Приложение 1.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Системный анализ в сервисе»

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Практическое занятие 1
Теоретические основы системного анализа.

Вопросы для обсуждений

1. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
2. Системный анализ: история, понятия, новизна, специфика.
3. Факторы развития системного анализа.
4. Возникновение и развитие системных представлений.
5. Источники экономического эффекта от использования системного анализа.

Задания по теме

1. Какую роль играет сервисв удовлетворении потребностей человека?
2. Что вы знаете об истории развития системного анализа, его новизне и специфике?
3. Почему системному анализу в настоящее время уделяется так много внимания? Как вы думаете, с чем это связано? Оправдано ли это?
4. Как возникли и развивались системные представления?
5. Назовите источники экономического эффекта от использования системного анализа

Литература

1. Горохов, А.В. Основы системного анализа : учебное пособие / А.В. Горохов ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2013. - Ч. 1. - 140 с. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-8158-1280-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439189
2. Горохов, А.В. Основы системного анализа : учебное пособие / А.В. Горохов, И.В. Петухов ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - Ч. 2. - 108 с. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-8158-1665-7. - ISBN 978-5-8158-1666-4 (ч. 2) ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461572
3. Крюков, С.В. Системный анализ: теория и практика : учебное пособие / С.В. Крюков ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Южный федеральный университет", Экономический факультет. - Ростов-н/Д : Издательство Южного федерального университета, 2011. - 228 с. - ISBN 978-5-9275-0851-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=241102

Практическое занятие 2
Основные понятия теории систем и системного анализа.

Вопросы для обсуждений

1. Определение понятия «система», элемент, подсистема, структура, связь, состояние, поведение.
2. Материальна или нематериальна система.
3. Система и среда.
4. Системный подход. Системные исследования. Системный анализ.
5. Стратегии системного проектирования.

Задания по теме

1. Что включает в себя понятие «система»?

2. Назовите элементы системы, а также ее структуру
3. Охарактеризуйте материальную и нематериальную систему
4. Что включает в себя понятие «среда»? Назовите их общие черты, а также чем они отличаются.
6. Чем отличается системный подход от системных исследований и от системного анализа.
5. Назовите стратегии системного проектирования

Литература

1. Горохов, А.В. Основы системного анализа : учебное пособие / А.В. Горохов ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2013. - Ч. 1. - 140 с. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-8158-1280-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439189
2. Крюков, С.В. Системный анализ: теория и практика : учебное пособие / С.В. Крюков ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Южный федеральный университет", Экономический факультет. - Ростов-н/Д : Издательство Южного федерального университета, 2011. - 228 с. - ISBN 978-5-9275-0851-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=241102

Практическое занятие 3

Классификация систем. Методы и модели теории систем и системного анализа. Анализ и синтез в системных исследованиях.

Вопросы для обсуждений

1. Классификация систем.
2. Хорошо и плохо организованные системы.
3. Определение большой системы
4. Характерные особенности организационных и неорганизационных систем.
5. Виды централизации управления

Задания по теме

1. Провести классификацию систем, результат занести в следующую таблицу:

Наименование объекта классификации : …….

№	Признак Классификации:	Тип объекта По признаку:	Обоснование принадлежности:
1			
2			

Данная система удовлетворяет потребность общества (человека) в …….

Целью рассматриваемой системы является ……..

2. Ответить на вопросы:
    1. Что такое системный подход?
    2. Для чего необходима классификация систем?
    3. По каким признакам осуществляется классификация систем?

Литература:

1. Анфилатов В.С. Системный анализ в управлении: учебное пособие для вузов / В.С. Анфилатов, А.А.Емельянов, А.А. Кукушкин – Москва, Финансы и статистика, 2007. – 368 с.
2. Болодурина, И. Системный анализ : учебное пособие / И. Болодурина, Т. Тарасова, О. Арапова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». -

Оренбург : ОГУ, 2013. - 193 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259157

Практическое занятие 4

Методы и модели теории систем и системного анализа.
Анализ и синтез в системных исследованиях.

Вопросы для обсуждений

1. Классификации методов моделирования систем.
2. Проблема коллективного принятия решения.
3. Принципы исследования и моделирования систем.
4. Метод «черного ящика». Матрица системных характеристик. Игровая процедура. «Дерево целей».

Задания по теме

1. Назовите классификацию методов моделирования систем.
2. Объясните проблему коллективного принятия решения.
3. На конкретных примерах проиллюстрируйте принципы исследования и моделирования систем.
4. Объясните идею метода «черный ящик». Чем она отличается от метода «Дерево целей».

Литература:

1. Болодурина, И. Системный анализ : учебное пособие / И. Болодурина, Т. Тарасова, О. Арапова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург : ОГУ, 2013. - 193 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259157
2. Крюков, С.В. Системный анализ: теория и практика : учебное пособие / С.В. Крюков ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Южный федеральный университет", Экономический факультет. - Ростов-н/Д : Издательство Южного федерального университета, 2011. - 228 с. - ISBN 978-5-9275-0851-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=241102

Практическое занятие 5

Алгоритмы проведения системного анализа.

Вопросы для обсуждений

1. Алгоритмы проведения системного анализа.
2. Компоненты системных исследований.
3. "Линейные" алгоритмы (в простейших случаях).
4. Алгоритмы с циклами.
5. Сложные "последовательные".

Задания по теме

1. В качестве объекта исследования рассмотреть торговое предприятие. Выявить основные системные характеристики (функцию, цель, основные элементы)
2. Рассмотреть и проанализировать планирование деятельности предприятий малых форм, производящих товары широкого потребления (на конкретном примере предприятия сферы торговли).

Литература:

1. Анфилатов В.С. Системный анализ в управлении: учебное пособие для вузов / В.С. Анфилатов, А.А.Емельянов, А.А. Кукушкин – Москва, Финансы и статистика, 2007. – 368 с.
2. Горохов, А.В. Основы системного анализа : учебное пособие / А.В. Горохов, И.В. Петухов ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - Ч. 2. - 108 с. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-8158-1665-7. - ISBN 978-5-8158-1666-4 (ч. 2) ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461572

Практическое занятие 6

Претворение в жизнь результатов системных исследований. Проблемы, системные способы их решения.

Вопросы для обсуждений

1. Претворение в жизнь результатов системных исследований.
2. Модель решения проблемы эффективности функционирования.
3. Планирование деятельности предприятий малых форм, производящих товары широкого потребления.
4. Внедрение результатов системного анализа в практику.
5. Способы разрешения проблемных ситуаций. Методы: инструктивные, аналитические и имитационные.

Задания по теме

1. Схематически изобразите модель решения проблемы эффективности функционирования.
2. На примере предприятия малых форм, производящего товары широкого потребления расписать планирование деятельности.
3. Объясните способы внедрения результатов системного анализа в практику.
4. Назовите способы разрешения проблемных ситуаций.

Литература:

1. Болодурина, И. Системный анализ : учебное пособие / И. Болодурина, Т. Тарасова, О. Арапова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург : ОГУ, 2013. - 193 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259157
2. Горохов, А.В. Основы системного анализа : учебное пособие / А.В. Горохов ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2013. - Ч. 1. - 140 с. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-8158-1280-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439189

Практическое занятие 7

Системный анализ ситуации выбора. Стратегия системного проектирования социально-ориентированных решений.

Вопросы для обсуждений

1. Проблемы и системные способы их решения.

2. Системные принципы решения проблем. Этапы системного анализа проблем. Характеристика проблемной ситуации.

3. Этапы: формирование целей принятия решений; разделение целей на критерии и ограничения; формирование хозяйственной задачи.

4. Факторы принятия решений в управлении. Этапы. Определение целей и ресурсов

5. Определение альтернативных решений Анализ альтернативных решений Выбор лучшего варианта.

6. Стратегия системного проектирования социально-ориентированных решений.

Задания по теме

1. Определить проблемы системного анализа и пути их решения.
2. Выделить этапы системного анализа проблем
3. Назвать основную характеристику проблемной ситуации.
4. Что понимается под системными принципами решения проблем?
5. Назовите основные этапы системного анализа
6. Какие факторы характерны для принятия решений в управлении? Назовите основные этапы
7. Дайте определение альтернативных решений. Какова их роль в системном анализе?
8. Что понимается под стратегией системного проектирования социально-ориентированных решений? Приведите примеры.

Литература:

1. Анфилатов В.С. Системный анализ в управлении: учебное пособие для вузов / В.С. Анфилатов, А.А.Емельянов, А.А. Кукушкин – Москва, Финансы и статистика, 2007. – 368 с.
2. Крюков, С.В. Системный анализ: теория и практика : учебное пособие / С.В. Крюков ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Южный федеральный университет", Экономический факультет. - Ростов-н/Д : Издательство Южного федерального университета, 2011. - 228 с. - ISBN 978-5-9275-0851-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=241102

Практическое занятие 8

Слабо формализуемые методы системного анализа.

Вопросы для обсуждений

1. Слабоформализуемые методы системного анализа.
2. Классификация и область использования.
3. Методы типа «сценариев».
4. Методы структуризации.
5. Методы типа «дерева целей».
6. Методы типа«Дельфи».
7. Методы организации сложных экспертиз.
8. Морфологические методы.
9. Метод систематического покрытия поля
10. Метод отрицания и конструирования
11. Метод морфологического ящика

Задание по теме: используя метод целеполагания, построить «дерево целей» в торговом предприятии.

1. При построении «дерева целей» необходимо исходить из следующих положений:

- все «дерево целей» есть не что иное, как единая, но детализированная цель рассматриваемой системы;

- цель каждого уровня иерархии определяется целями вышестоящего уровня;

- по мере перехода от целей к подцелям они приобретают все более конкретный и детальный характер;

- требуемые для реализации целей ресурсы можно рассматривать лишь на нижних звеньях «дерева целей»;

- подцели являются средствами к достижению непосредственно связанной с ними вышестоящей цели и в то же время сами выступают как цели по отношению к следующей, более низкой ступени иерархии:

- цель высшего уровня иерархии достигается лишь в результате реализации подцелей, на которые она распадается в «дереве целей».

2. При построении «дерева целей» необходимо обеспечить:

- конкретность формулировок;
- сопоставимость целей каждого уровня по масштабу и значению;
- измеримость целей;
- конъюнктивность (объединение понятий подцелей полностью определяет понятие соответствующей цели).

Литература:

1. Анфилатов В.С. Системный анализ в управлении: учебное пособие для вузов / В.С. Анфилатов, А.А.Емельянов, А.А. Кукушкин – Москва, Финансы и статистика, 2007. – 368 с.
2. Болодурина, И. Системный анализ : учебное пособие / И. Болодурина, Т. Тарасова, О. Арапова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург : ОГУ, 2013. - 193 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259157
3. Горохов, А.В. Основы системного анализа : учебное пособие / А.В. Горохов ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2013. - Ч. 1. - 140 с. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-8158-1280-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439189
4. Горохов, А.В. Основы системного анализа : учебное пособие / А.В. Горохов, И.В. Петухов ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - Ч. 2. - 108 с. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-8158-1665-7. - ISBN 978-5-8158-1666-4 (ч. 2) ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461572
5. Крюков, С.В. Системный анализ: теория и практика : учебное пособие / С.В. Крюков ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Южный федеральный университет", Экономический факультет. - Ростов-н/Д : Издательство Южного федерального университета, 2011. - 228 с. - ISBN 978-5-9275-0851-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=241102

Практическое занятие 9

Критерии качества управления на предприятиях инфраструктуры сервиса.

Вопросы для обсуждений

1. Модели принятия решений при управлении сложными системами в сфере сервиса.
2. Структурная схема процесса принятия решений.
3. Формирование системы модели принятия решений в сфере сервиса.
4. Критерии качества управления на предприятиях инфраструктуры сервиса.
5. Основные свойства, характеризующие качество. Качество услуги. Группы показателей.

Задания по теме

1. Перечислите основные модели принятия решений при управлении сложными системами в сфере сервиса

2. Объясните структурную схему процесса принятия решений.
3. На конкретных примерах проиллюстрируйте критерии качества управления на предприятиях инфраструктуры сервиса.
4. Всегда ли товар обладает всеми свойствами и качествами?

Литература:

1. Анфилатов В.С. Системный анализ в управлении: учебное пособие для вузов / В.С. Анфилатов, А.А.Емельянов, А.А. Кукушкин – Москва, Финансы и статистика, 2007. – 368 с.
2. Горохов, А.В. Основы системного анализа : учебное пособие / А.В. Горохов ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2013. - Ч. 1. - 140 с. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-8158-1280-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439189
3. Крюков, С.В. Системный анализ: теория и практика : учебное пособие / С.В. Крюков ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Южный федеральный университет", Экономический факультет. - Ростов-н/Д : Издательство Южного федерального университета, 2011. - 228 с. - ISBN 978-5-9275-0851-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=241102

Практическое занятие 10
Роль этики в системном анализе

Вопросы для обсуждений

1. Характеристика специалиста системный аналитик.
2. Принципы этических правил поведения специалиста сервиса и заказчика.

Задания по теме

1. Приведите примеры того, как принципы этических правил поведения специалиста сервиса и заказчика, применяются в жизни.
2. Охарактеризуйте характеристики специалиста системного аналитика.

Литература:

1. Анфилатов В.С. Системный анализ в управлении: учебное пособие для вузов / В.С. Анфилатов, А.А.Емельянов, А.А. Кукушкин – Москва, Финансы и статистика, 2007. – 368 с.
2. Горохов, А.В. Основы системного анализа : учебное пособие / А.В. Горохов ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2013. - Ч. 1. - 140 с. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-8158-1280-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439189

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля
Подготовка и защита реферата
Примерные темы рефератов

1. Возникновение и развитие системных представлений.
2. Стратегии системного проектирования.
3. Классификация систем.
4. Закономерности функционирования систем
5. Методы и модели теории систем и системного анализа.
6. Принципы исследования и моделирования систем.
7. Алгоритмы проведения системного анализа.
8. Модель решения проблемы эффективности функционирования.

9. Планирование деятельности предприятий малых форм, производящих товары широкого потребления.
10. Внедрение результатов системного анализа в практику
11. Способы разрешения проблемных ситуаций.
12. Системные принципы решения проблем.
13. Стратегия системного проектирования социально-ориентированных решений
14. Характеристика специалиста системный аналитик.
15. с клиентами.
16. Эстетическая культура сервиса.

Требования к реферату

Реферат – краткая запись идей, содержащихся в разных источниках, которая требует умения сопоставлять и анализировать различные точки зрения. Реферат – одна из форм интерпретации исходного текста или нескольких источников. Поэтому реферат, в отличие от конспекта, является новым, авторским текстом. Новизна в данном случае подразумевает новое изложение, систематизацию материала, особую авторскую позицию при сопоставлении различных точек зрения.

Реферирование предполагает изложение какого-либо вопроса на основе классификации, обобщения, анализа и синтеза одного или нескольких источников.

Специфика реферата:

• не содержит развернутых доказательств, сравнений, рассуждений, оценок,

• дает ответ на вопрос, что нового, существенного содержится в тексте.

Виды рефератов

- по полноте изложения: информативные (рефераты-конспекты); индикативные (рефераты-резюме);
- по количеству реферируемых источников: монографические; обзорные.

Объем – 10-15 страниц.

Источники: необходимо использовать в реферате не менее пяти источников (ссылки на эти источники обязательны).

Структура реферата

Титульный лист
Содержание
Введение
Основная часть
1…..
2…..
Заключение
Список литературы
Приложения

Список использованных источников и литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТа 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». Рекомендуется использовать не менее 10 источников. При оформлении используется шрифт 14 TimesNewRoman через 1,5 интервала. Поля: левое - 3 см; правое - 1 см.; верхнее и нижнее - 2 см.

Каждую часть работы начинают с новой страницы, параграфы размещают друг за другом. Названия глав пишут прописными буквами, параграфов строчными, точки в конце заголовков не ставят. Нумерация страниц в нижнем колонтитуле, посередине строки.

Ссылки на использованные в работе литературные источники нумеруются арабскими цифрами в соответствии с порядком их следования в библиографии и помещаются в квадратные скобки. Например: [5, с.37].

Рисунки должны иметь краткие названия (расположенные под рисунком) и общую сквозную нумерацию по тексту арабскими цифрами (Рис. 1.Стадии жизненного цикла услуги).

Цифровой материал оформляется в виде таблиц, графиков, диаграмм. Порядок оформления ссылок на цифровой материал такой же, как и оформления ссылок на иллюстрации (рисунки). Таблица (график, диаграмма) в зависимости от ее размера помещается под текстом, в котором впервые дается ссылка на нее, или на следующей странице. Нумерация таблиц (графиков, диаграмм) осуществляется аналогично нумерации иллюстраций. При этом обязательно указывается в правом верхнем углу надпись «Таблица», («График», «Диаграмма») и ее порядковый номер, а также заголовок (на следующей строке посередине), кратко выражающий содержание приводимого материала. Под таблицей должен быть источник, т.е. откуда взяты данные, внесенные в таблицу (Пр.: Источник: Маркетинг: Учебник: / А.М. Годин. – 9-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и Ко, 2012. - С 26.

Формулы, используемые в работе, пишутся каждая на отдельной строке и нумеруются арабскими цифрами, помещенными в круглых скобках справа от нее. После формулы ставится запятая, с новой строки после слова «где» идет расшифровка обозначений. Расшифровке подлежат только обозначения, встречающиеся впервые. Ссылки на формулы в тексте работы обязательны.

Допускается включение таблиц, графиков, схем, как в основном тексте, так и в качестве приложений. Приложения к работе оформляются на отдельных листах, причем каждое из них должно иметь свой тематический заголовок и в правом верхнем углу надпись «Приложение» с указанием его порядкового номера. Характер приложения определяется студентом самостоятельно исходя из содержания работы.