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

_____ О.Н. Рябова
(подпись)

«22» июня 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

ИССЛЕДОВАНИЕ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ 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 «Исследование систем управления в сервисе» является формирование компетенций кадров нового поколения в сфере исследовательской работы с целью построения эффективно функционирующих систем управления, отвечающим требованиям информационного общества и инновационной экономики.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина«Исследование систем управления в сервисе»является обязательной для изучения; относится к обязательной части блока дисциплин Б1.

Успешное освоение данной дисциплины будет способствовать готовности обучающихся к освоению дисциплин: 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, выполнению и защите выпускной квалификационной работы.

Студент, приступающий к изучению данной дисциплины, должен:

Знать:

- теоретические основы самопознания; значение познания себя для саморазвития личности;
- содержание процесса целеполагания, его особенности и способы реализации при решении задач самоорганизации и самообразования;
- роль мотивов в самоорганизации деятельности;
- схему самоорганизации деятельности, методы и приемы самоорганизации и самообразования.

Уметь:

- работать в контактной зоне с потребителем;
- анализировать уровень организации контактной зоны предприятия на основе использования материальных, технических
- работать в «контактной зоне» с потребителем как сфере реализации сервисной деятельности;
- осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности.

Владеть:

- работать в контактной зоне с потребителем;
- анализировать уровень организации контактной зоны предприятия на основе использования материальных, технических
- работать в «контактной зоне» с потребителем как сфере реализации сервисной деятельности;
- осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности.

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
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса. ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации. ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное

		обеспечение в сервисной деятельности организации.
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

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);

– особенности технологических новаций и специализированных программных продуктов сервисной деятельности (ОПК-1(индикаторы – 1, 2, 3);

– основы клиентоориентированных технологий (ОПК-1 (индикаторы – 1, 2, 3);

– основные показатели деятельности и методы их планирования (ОПК-2 (индикаторы – 1, 2, 3);

– основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий сферы сервиса (ОПК-2 (индикаторы – 1, 2, 3);

– принципы и технологию организации производственного процесса в пространстве и во времени; формы и методы проведения анализа выполнения плановых заданий (ОПК-2 (индикаторы – 1, 2, 3).

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);
– определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в профессиональной деятельности (ОПК-1 (индикаторы – 1, 2, 3);
– осуществлять поиск и внедрение технологических новаций в сервисную деятельность, в т.ч. GRM-систем профессиональной деятельности (ОПК-1 (индикаторы – 1, 2, 3);
– применять современные программные продукты в сервисной деятельности организации (ОПК-1 (индикаторы – 1, 2, 3);
– формулировать цели, ставить задачи управления (ОПК-2 (индикаторы – 1, 2, 3);
– определять параметры производства и потребность в ресурсах (ОПК-2 (индикаторы – 1, 2, 3);
– осуществлять контроль деятельности подразделений объектов сферы сервиса (ОПК-2 (индикаторы – 1, 2, 3).
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 (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);
– навыками определения запроса на использование технологических новаций в сервисной деятельности (ОПК-1 (индикаторы – 1, 2, 3);
– навыками анализа, поиска, отбора и внедрения технологических новаций (ОПК-1 (индикаторы – 1, 2, 3);
– навыками использования современных программных продуктов в сервисной деятельности организаций (ОПК-1 (индикаторы – 1, 2, 3);
– методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса (ОПК-2 (индикаторы – 1, 2, 3).

4. Объём и содержание дисциплины

Очная форма обучения

Объём дисциплины составляет 3 зачётные единицы (81 час.)

Контактная работа 27,25 час.

Самостоятельная работа 53,75 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	3 сем.	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	13,5	53,75
Практические занятия	13,5	
Зачет с оценкой	0,25	
Всего	27,25	53,75

Заочная форма обучения

Объём дисциплины составляет 3 зачётные единицы (81 час.)

Контактная работа 6,25час.

Самостоятельная работа 74,75 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	3 курс	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	3	72
Практические	3	
Зачет с оценкой	0,25	2,75
Всего	6,25	74,75

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

			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	**Формы промежуточной аттестации**
				Лаб.	Пр.		
1.	Природа и сущность управления: предпосылки для исследования	3	1,5	-	1,5	6	Подготовка конспектов по теме
2.	Методология исследования: сущность и значение для научной и практической деятельности человека	3	1,5	-	1,5	6	Выполнение практических заданий по теме
3.	Система управления: сущность и комплексное обеспечение	3	1,5	-	1,5	6	Выполнение практических заданий по теме
4.	Логический аппарат исследования систем управления	3	1,5	-	1,5	6	КСР – контрольная работа
5.	Виды и методы исследований: сущность и основные характеристики	3	1,5	-	0,75	6	Выполнение практических заданий по теме
6.	Организационная структура и исследование. Этапы организации исследования	3	1,5	-	0,75	6	Выполнение практических заданий по теме
7.	Планирование эксперимента. Этапы исследовательской работы (при различных видах исследований)	3	1,5	-	1,5	6	Выполнение практических заданий по теме
8.	Планирование и основные этапы исследовательской работы в области систем управления	3	1,5	-	1,5	6	Выполнение практических заданий по теме
9.	Сущность и приемы экономической диагностики систем управления. Практическое применение диагностики на предприятиях сферы сервиса в торговле.	3	1,5	-	1,5	5,75	Выполнение практических заданий по теме
ИТОГО			13,5	-	13,5	53,75	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**

			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	**Формы промежуточной аттестации**
				Лаб.	Пр.		
1.	Природа и сущность управления: предпосылки для исследования	3	-	-		8	Подготовка конспектов по теме
2.	Методология исследования: сущность и значение для научной и практической деятельности человека	3	0,5	-	0,5	8	Выполнение практических заданий по теме
3.	Система управления: сущность и комплексное обеспечение	3	0,5	-	0,5	8	Выполнение практических заданий по теме
4.	Логический аппарат исследования систем управления	3	0,5	-	0,5	8	КСР – контрольная работа
5.	Виды и методы исследований: сущность и основные характеристики	3	0,5	-	0,5	8	Выполнение практических заданий по теме
6.	Организационная структура и исследование. Этапы организации исследования	3	-	-	-	8	Выполнение практических заданий по теме
7.	Планирование эксперимента. Этапы исследовательской работы (при различных видах исследований)	3	0,5	-	0,5	8	Выполнение практических заданий по теме
8.	Планирование и основные этапы исследовательской работы в области систем управления	3	-	-	-	8	Выполнение практических заданий по теме
9.	Сущность и приемы экономической диагностики систем управления. Практическое применение диагностики на предприятиях сферы сервиса в торговле.	3	0,5	-	0,5	8	Выполнение практических заданий по теме
ИТОГО			3	-	3	72	Зачет с оценкой

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

Тема 1. Природа и сущность управления: предпосылки для исследования

Многоаспектность и многозначность понятия «управление». Понятие и основные аспекты управления. Схема управления экономикой. Управление и менеджмент: сущность и особенности. Внешнее и внутренне управление. Управляемые и неуправляемые объекты.

Управление как кибернетическое и экономическое понятие: понятие, основные характеристики. Субъекты и объекты управления: сущность и основные особенности. Управляющие воздействия. Цели и задачи управления. Виды, формы, методы и способы управления: по типу и виду субъекта управления, по типу воздействия субъекта на объект, по реализуемой функции и цели, по типу и виду объекта управления. Стили управления: авторитарный, демократический, либеральный. Функции управления: экономический анализ, прогнозирование, планирование, организация, мотивация, учет, контроль и др. Хозяйственный механизм управления. Аппарат управления. Понятие системы управления экономическими объектами.

Тема 2. Методология исследования: сущность и значение для научной и практической деятельности человека

Понятие и основные характеристики исследования. Методологические принципы исследования: объективности, учета непрерывного изменения, единства логического и исторического, системности и др. Уровни методологического анализа. Требования, предъявляемые к исследованию. Эмпирический, экспериментально-теоретический, теоретический и метатеоретический уровни методов исследования. Организационные, эмпирические, обработки данных, интерпретационные группы методов исследования. Необходимость применения причинно-следственного анализа (понятие причины, следствия, свойств причинных связей). Объект, предмет и гипотеза исследования: понятие и основные особенности. Формулировка и виды гипотезы. Разработка концепции исследования. Обусловленность проблем методологии в различных областях (в т. ч. и в экономике). Современное состояние методологии научного познания. Нормативный характер методологии и ее место в общей системе методологического знания. Новизна исследования, значение для науки практики. Роль исследований в научной и практической деятельности человека. Научная и практическая эффективность исследования.

Тема 3. Система управления: сущность и комплексное обеспечение.

Понятие системы управления. Основные виды систем управления (система управления технологическими процессами и система управления предприятием, отраслью, народным хозяйством). Подсистема научного сопровождения, целевая подсистема, обеспечивающая подсистема, управляемая подсистема, управляющая подсистема как основные элементы внутренней структуры системы управления. Внешняя среда, вход, выход и обратная связь как основные компоненты внешнего окружения системы управления. Целостная структура системы управления организацией. Системный подход в построении системы управления: сущность, этапы. Правовое обеспечение систем управления: сущность и основные направления. Нормативно- методическое обеспечение систем управления: понятие, иерархия построения, виды. Перечень нормативно-методических документов по системе инновационного управления фирмой. Ресурсное обеспечение системы управления: цели, виды, процесс движения, методы. Финансовое обеспечение системы управления. Информационное обеспечение систем управления: сущность и требования к качеству. Необходимость реализации исследований систем управления. Система управления предприятием как объект исследования. Свойства систем и закономерности их развития.

Тема 4. Логический аппарат исследования систем управления

Логические законы в ходе исследований. Способы обоснованности использования примеров. Правила проверки причинной зависимости в ходе исследований. Ошибки в выдвижении тезисов и способы их разрешения. Требования к аргументам. Логика процесса исследования: понятие и основные этапы. Замысел исследования. Составление программ исследования в области систем управления: требования, этапы, правила. Структура и содержание этапов исследовательского процесса (ознакомление с проблемой исследования, определение внешних границ, формулирование целей исследования, формулирование

гипотезы исследования, постановка задач исследования, организация и проведение эксперимента, обобщение и анализ экспериментальных данных). Особенности логического аппарата в исследованиях систем управления. Суждение, понятие, умозаключение как форма мышления. Вопрос, гипотеза и доказательство как логическая реальность.

Тема 5. Виды и методы исследований: сущность и основные характеристики

Многообразие видов исследований: пилотажные, панельные, лонгитюрные, полевые, монографические (исторические, теоретические, опытно-информативные, конструктивно-поисковые, экспериментальные). Специфика видов эксперимента. Понятие и виды лабораторного эксперимента. Полевой эксперимент. Формирующий (созидательный) эксперимент. Этапы обработки данных эксперимента. Прогностические методы в исследованиях. Интуитивные и формализованные методы исследований. Сингулярные и комплексные методы исследований. Методы экстраполяции и экспертных оценок. Метод моделирования: понятие, требования, процедура построения модели. Публикационный метод прогнозирования. Морфологический анализ. Применение социологических методик в исследованиях: понятие и виды. Особенности методов опроса. Специфика и пути анкетирования. Сущность и специфика метода интервью. Метод наблюдения: понятие, виды, требования к проведению. Метод анализа взаимодействия: понятие и фазы. Метод самооценки. Метод социометрии. Особенности экспертных методов. Методы экспертных оценок (метод комиссий, мозгового штурма, Дельфи, эвристического прогнозирования, обобщения независимых характеристик, аналитический, написания сценария, коллективной генерации идей и др.) Методы анализа данных (дисперсионный анализ, контент-анализ, латентный анализ, кластерный анализ, лонглинейный анализ и др.) Математико-статистические методы в исследованиях. Состав и выбор методов исследования систем управления. Исследование управления посредством социально-экономического экспериментирования. Тестирование в исследовании систем управления. Экспертные оценки в исследовании систем управления. Рефлексионное исследование систем управления. Диагностика систем управления: содержание, задачи, организация, структура и оценка результатов. Прикладные направления исследований систем управления. Системный анализ как разновидность исследований систем управления: понятие, основные характеристики, цель и задачи. Виды и этапы системных исследований. Организация системного анализа и факторы, влияющие на систему управления на предприятии. Основные подходы и принципы системного анализа систем управления.

Тема 6. Организационная структура и исследование. Этапы организации исследования

Организация процесса исследования систем: понятие и специфика. Классификационные признаки исследования: цель исследования, объект исследования, субъекты исследования, организация и периодичность исследования, информационная база исследования, потребители информации, использование систем учета, измерители информации, использование методов исследования, направленность исследования, свода выбора в проведении исследования, формы обобщения информации, вид исследования, степень надежности, место принятия решений по результатам исследования.

Тема 7. Планирование эксперимента. Этапы исследовательской работы (при различных видах исследований)

Особенности организации процесса исследования систем управления. Зависимость показателей исследований от ряда факторов. Системный подход в исследовании систем управления. Приемы и способы исследования как определяющие специфику метода исследования систем управления. Изучение экономических показателей. Влияние технических, технологических, организационных, природных и социальных факторов на

экономические показатели в области систем управления. Классификация факторов, их анализ и систематизация.

Тема 8. Планирование и основные этапы исследовательской работы в области систем управления

Зависимость оптимальности управленческих решений от качества исследовательской работы и аналитической. Требования к исследовательской работе в сфере систем управления. Составление комплексного плана: необходимость, периодизация и содержание. Особенность составления тематического плана (содержание и назначение). Аналитические исследования систем управления и достижения науки, экономические законы, методики анализа. Эффективность аналитических исследований. Этапы аналитической работы. Выражение результатов исследований в описательной и бестекстовой форме. Описательная форма в виде пояснительной записки, справки, заключения, экспресс-информации. Автоматизация аналитических расчетов. Особенности планирования процесса исследования систем управления. Значение процессов исследования (экономического анализа) в управлении производством и повышении его эффективности в условиях рынка.

Тема 9. Сущность и приемы экономической диагностики систем управления. Практическое применение диагностики на предприятиях сферы сервиса в торговле.

Понятие и основные характеристики экономической диагностики систем управления. Цель и задачи экономической диагностики. Определение периодичности и сроков экономической диагностики. Выбор приема экономической диагностики. Виды связей между результативным показателем и факторами: аддитивная связь, мультипликативная связь, кратная связь, смешанная связь. Понятие и основные характеристики факторного анализа в исследовании систем управления. Прием цепных подстановок как универсальный прием экономической диагностики: сущность и основные шаги. Особенности приема абсолютных разниц. Приемы экономической диагностики: дифференциальный, интегральный, индексный. Специфика графических приемов экономической диагностики. Роль и значение применения экономической диагностики и факторного анализа при исследовании систем управления в сефере сервиса. Практическое применение диагностики на предприятиях сферы сервиса в торговле.

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.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: мультимедиа технологии; интерактивная доска,

технологии смешанного обучения; интерактивные информационные технологии, мобильные технологии; поисковые системы.

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).

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

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

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 реферата по предложенной теме.
2) Выполнение самостоятельных заданий;
3) 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, тестирование, подготовка и защита реферата по предложенной теме.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Исследование систем управления в сервисе» является зачет с оценкой. На зачете по дисциплине «Исследование систем управления в сервисе» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы проверяются следующими видами оценочных средств: тестирование, 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 30 заданий.

Критерии оценки. Каждое правильно выполненное задание оценивается 0,5 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 зачётных билетов. Зачетный билет состоит из двух вопросов. Ответы на вопросы оцениваются 10 баллами. При ответе на вопрос студенту необходимо переложить теоретические знания на практический конкретный пример, показать уровень сформированности компетенций.

Критерии оценки устного ответа в форме собеседования (10 баллов, за каждый вопрос максимально 5 баллов):

1) полнота ответа:
- дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос (1 балл);
- дан неполный ответ на поставленный вопрос (0,5 балла);
- в случае отсутствия ответа на поставленный вопрос (0 баллов).

2) изложение теоретического материала:
- показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, студент свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др. (1,5 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 (0,5 балла);
- допущены существенные ошибки в теоретическом материале, фактах, понятиях, персоналиях (0 баллов);

3) умение переложить теоретические знания на практический опыт:
- показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт с формулированием конкретных выводов и предложений, показанасформированность компетенции (1,5 балла);
- показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала, аргументация своей позиции с опорой на факты, показана сформированность компетенций (1 балл);
- 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 (1 балл);
- логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, речь неграмотная (0,5 баллов);
- логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, речь неграмотная (0 баллов).

Творческое задание выдается обучающимся за неделю до зачета. Задание проверяется и оценивается на зачёте. Творческая работа оценивается 5 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 (5 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 (3балла);

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 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.

Оценка на зачете выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Исследование систем управления в сервисе»при рейтинговой системе оценивания

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

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

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Исследование систем управления в сервисе» является зачет с оценкой. На зачете по дисциплине «Исследование систем управления в сервисе» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы проверяются следующими видами оценочных средств: тестирование, 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 30 заданий.

Критерии оценки. Каждое правильно выполненное задание оценивается 0,5 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 зачётных билетов. Зачетный билет состоит из двух вопросов. Ответы на вопросы оцениваются 10 баллами. При ответе на вопрос студенту необходимо переложить теоретические знания на практический конкретный пример, показать уровень сформированности компетенций.

Критерии оценки устного ответа в форме собеседования (10 баллов, за каждый вопрос максимально 5 баллов):

1) полнота ответа:
- дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос (1 балл);
- дан неполный ответ на поставленный вопрос (0,5 балла);
- в случае отсутствия ответа на поставленный вопрос (0 баллов).

2) изложение теоретического материала:
- показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, студент свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др. (1,5 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 (0,5 балла);
- допущены существенные ошибки в теоретическом материале, фактах, понятиях, персоналиях (0 баллов);

3) умение переложить теоретические знания на практический опыт:
- показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт с формулированием конкретных выводов и предложений, показанасформированность компетенции (1,5 балла);
- показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала, аргументация своей позиции с опорой на факты, показана сформированность компетенций (1 балл);
- 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 (1 балл);
- логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, речь неграмотная (0,5 баллов);
- логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, речь неграмотная (0 баллов).

Творческое задание выдается обучающимся за неделю до зачета. Задание проверяется и оценивается на зачёте. Творческая работа оценивается 5 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 (5 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 (3балла);

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 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 выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Исследование систем управления 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. Жуков, Б. М. Исследование систем управления : учебник / Б. М. Жуков, Е. Н. Ткачева. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 207 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа:

по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621955. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04459-5. – Текст : электронный.
2. Мишин, В. М. Исследование систем управления : учебник / В. М. Мишин. – 2-е изд., стер. – Москва :Юнити-Дана, 2017. – 527 с. : табл., граф., схемы – (Профессиональный учебник: Менеджмент). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684777. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01205-6. – Текст : электронный.
3. Фомичев, А. Н. Исследование систем управления : учебник / А. Н. Фомичев. – 5-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 347 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621886. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04784-8. – 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. Баранов, В. В. Исследование систем управления : учебное пособие : [16+] / В. В. Баранов, А. В. Зайцев, С. Н. Соколов ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Альпина Паблишер, 2016. – 213 с. : схем. ,табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279380. – ISBN 978-5-9614-2281-8. – Текст : электронный.
3. Бурганова, Л. А. Теория управления : учебное пособие / Л. А. Бурганова. - Москва : ИНФРА-М, 2005. - 144 с.
4. Гомола, А. И. Бизнес-планирование : учебное пособие / А. И. Гомола, П. А. Жанин. - 2-е изд. ; стер. - Москва : Академия, 2006. - 144 с.
5. Игнатьева, А. В. Исследование систем управления : учебное пособие / А. В. Игнатьева, М. М. Максимцов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва :Юнити-Дана, 2015. – 167 с. : табл., схемы – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119173. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01344-2. – Текст : электронный.
6. Ползунова, Н. Н. Исследование систем управления : учебное пособие для вузов / Н. Н. Ползунова, В. Н. Краев ; Владимирский государственный университет. - Москва : Академический Проект, 2004. - 176 с.
7. Практикум по теории управления : учебное пособие для вузов / под ред. Ю. В. Васильева, В. Н. Парахиной, Л. И. Ушвицкого. - 2-е изд. ; доп. - Москва : Финансы и статистика, 2007. - 304 с.
8. Фрейдина, Е.В. Исследование систем управления : учебное пособие для магистров / Е. В. Фрейдина ; под ред. Ю. В. Гусева. - 7-е изд. ; стер. - Москва : Омега-Л, 2014. - 368 с.

Интернет-ресурсы:

1. Федеральный образовательный портал: Экономика. Социология. Менеджмент [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://www.ecsocman.edu.ru/ свободный.
2. Каталог образовательных ресурсов. HTTP://WINDOW.EDU.RU/WINDOW
3. Денис Шевчук Исследование систем управления. Конспект лекций Режим доступа: https://www.e-reading.club/bookreader.php/103862/Shevchuk_-_Issledovanie_sistem_upravleniya__konspekt_lekciii.html

4. Н.А. Мешков, Ю.А. Крупнов Исследование систем управления: Управление инновациями и инвестициями:Учебное пособие/ Под ред. В.М.Четверикова. –М.: МИЭМ, 2011. –106с. Режим управления: https://www.hse.ru/pubs/share/direct/document/51131722

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. Федеральная служба государственной статистики http://www.gks.ru/
5. Федеральная налоговая служба nalog.ru
6. Официальный сайт для размещения информациио государственных (муниципальных)учреждениях http://bus.gov.ru/pub/home
7. РосБизнесКонсалтинг www.rbc.ru
8. 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.).

Автор рабочей программы дисциплины: О.Н. Рябова, заведующий кафедройтехнологии, 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

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Практическое занятие 1.

Тема 1. Природа и сущность управления: предпосылки для исследования

Вопросы для обсуждений

1. Многоаспектность и многозначность понятия «управление».
2. Понятие и основные аспекты управления.
3. Внешнее и внутренне управление.
4. Цели и задачи управления.
5. Виды, формы, методы и способы управления: по типу и виду субъекта управления, по типу воздействия субъекта на объект, по реализуемой функции и цели, по типу и виду объекта управления.
6. Стили управления: авторитарный, демократический, либеральный.
7. Функции управления: экономический анализ, прогнозирование, планирование, организация, мотивация, учет, контроль и др.
8. Аппарат управления. Понятие системы управления экономическими объектами.

Литература

1. Баранов, В.В. Исследование систем управления : учебное пособие / В.В. Баранов, А.В. Зайцев, С.Н. Соколов ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. - М. : Альпина Паблишер, 2016. - 213 с. : схем. ,табл. - ISBN 978-5-9614-2281-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279380
2. Фрейдина, Е.В. Исследование систем управления : учебное пособие для магистров / Е. В. Фрейдина ; под ред. Ю. В. Гусева. - 7-е изд. ; стер. - Москва : Омега-Л, 2014. - 368 с.
3. 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.

Практическое занятие 2.

Тема 2. Методология исследования: сущность и значение для научной и практической деятельности человека

Вопросы для обсуждений

1. Понятие и основные характеристики исследования.
2. Методологические принципы исследования: объективности, учета непрерывного изменения, единства логического и исторического, системности и др.
3. Уровни методологического анализа.
4. Требования, предъявляемые к исследованию.
5. Эмпирический, экспериментально-теоретический, теоретический и метатеоретический уровни методов исследования.
6. Организационные, эмпирические, обработки данных, интерпретационные группы методов исследования.
7. Необходимость применения причинно-следственного анализа (понятие причины, следствия, свойств причинных связей).
8. Объект, предмет и гипотеза исследования: понятие и основные особенности.
9. Формулировка и виды гипотезы.
10. Разработка концепции исследования.

11. Обусловленность проблем методологии в различных областях (в т. ч. и в экономике).
12. Современное состояние методологии научного познания.
13. Нормативный характер методологии и ее место в общей системе методологического знания.
14. Новизна исследования, значение для науки практики.
15. Роль исследований в научной и практической деятельности человека.
16. Научная и практическая эффективность исследования.

Литература

1. Жуков, Б.М. Исследование систем управления : учебное пособие / Б.М. Жуков, Е.Н. Ткачева. - М. : Дашков и Ко, 2012. - 207 с. - ISBN 978-5-394-01309-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112227
2. Мишин, В.М. Исследование систем управления : учебник / В.М. Мишин. - 2-изд., стер. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 527 с. : табл., граф., схемы - (Профессиональный учебник:Менеджмент). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01205-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115176
3. Бурганова, Л. А. Теория управления : учебное пособие / Л. А. Бурганова. - Москва : ИНФРА-М, 2005. - 144 с.

Практическое занятие 3.

Тема 3. Система управления: сущность и комплексное обеспечение.

Вопросы для обсуждений

1. Понятие системы управления.
2. Основные виды систем управления (система управления технологическими процессами и система управления предприятием, отраслью, народным хозяйством).
3. Подсистема научного сопровождения, целевая подсистема, обеспечивающая подсистема, управляемая подсистема, управляющая подсистема как основные элементы внутренней структуры системы управления.
4. Внешняя среда, вход, выход и обратная связь как основные компоненты внешнего окружения системы управления.
5. Целостная структура системы управления организацией.
6. Системный подход в построении системы управления: сущность, этапы.
7. Правовое обеспечение систем управления: сущность и основные направления.
8. Нормативно-методическое обеспечение систем управления: понятие, иерархия построения, виды.
9. Перечень нормативно-методических документов по системе инновационного управления фирмой.
10. Ресурсное обеспечение системы управления: цели, виды, процесс движения, методы. Финансовое обеспечение системы управления.
11. Информационное обеспечение систем управления: сущность и требования к качеству.
12. Необходимость реализации исследований систем управления.
13. Система управления предприятием как объект исследования.
14. Свойства систем и закономерности их развития.

Литература

1. Мишин, В.М. Исследование систем управления : учебник / В.М. Мишин. - 2-изд., стер. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 527 с. : табл., граф., схемы - (Профессиональный учебник:Менеджмент). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01205-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115176

2. Фрейдина, Е.В. Исследование систем управления : учебное пособие для магистров / Е. В. Фрейдина ; под ред. Ю. В. Гусева. - 7-е изд. ; стер. - Москва : Омега-Л, 2014. - 368 с.
3. Ключников, А.В. Исследование систем управления : учебное пособие / А.В. Ключников ; Российская международная академия туризма. - М. : Советский спорт, 2010. - 114 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258218

Практическое занятие 4.

Тема 4. Логический аппарат исследования систем управления

Вопросы для обсуждений

1. Логические законы в ходе исследований.
2. Способы обоснованности использования примеров.
3. Правила проверки причинной зависимости в ходе исследований. Ошибки в выдвижении тезисов и способы их разрешения.
4. Требования к аргументам.
5. Логика процесса исследования: понятие и основные этапы.
6. Замысел исследования.
7. Составление программ исследования в области систем управления: требования, этапы, правила.
8. Структура и содержание этапов исследовательского процесса (ознакомление с проблемой исследования, определение внешних границ, формулирование целей исследования, формулирование гипотезы исследования, постановка задач исследования, организация и проведение эксперимента, обобщение и анализ экспериментальных данных).
9. Особенности логического аппарата в исследованиях систем управления.
10. Суждение, понятие, умозаключение как форма мышления.
11. Вопрос, гипотеза и доказательство как логическая реальность.

Литература

1. Баранов, В.В. Исследование систем управления : учебное пособие / В.В. Баранов, А.В. Зайцев, С.Н. Соколов ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. - М. : Альпина Паблишер, 2016. - 213 с. : схем. ,табл. - ISBN 978-5-9614-2281-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279380
2. Мишин, В.М. Исследование систем управления : учебник / В.М. Мишин. - 2-изд., стер. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 527 с. : табл., граф., схемы - (Профессиональный учебник:Менеджмент). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01205-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115176
3. Костин, В. А. Теория управления : учебное пособие / В. А. Костин. - Москва :Гардарики, 2004. - 224 с.

Практическое занятие 5.

Виды и методы исследований: сущность и основные характеристики

Вопросы для обсуждений

1. Многообразие видов исследований: пилотажные, панельные, лонгитюрные, полевые, монографические (исторические, теоретические, опытно-информативные, конструктивно-поисковые, экспериментальные).
2. Специфика видов эксперимента.
3. Понятие и виды лабораторного эксперимента.
4. Полевой эксперимент.
5. Формирующий (созидательный) эксперимент.
7. Этапы обработки данных эксперимента.

8. Прогностические методы в исследованиях.

9. Интуитивные и формализованные методы исследований.

10. Сингулярные и комплексные методы исследований. Методы экстраполяции и экспертных оценок. Метод моделирования: понятие, требования, процедура построения модели. Публикационный метод прогнозирования. Морфологический анализ.

11. Применение социологических методик в исследованиях: понятие и виды. Особенности методов опроса. Специфика и пути анкетирования. Сущность и специфика метода интервью. Метод наблюдения: понятие, виды, требования к проведению. Метод анализа взаимодействия: понятие и фазы. Метод самооценки. Метод социометрии.

13. Особенности экспертных методов. Методы экспертных оценок (метод комиссий, мозгового штурма, Дельфи, эвристического прогнозирования, обобщения независимых характеристик, аналитический, написания сценария, коллективной генерации идей и др.) Методы анализа данных (дисперсионный анализ, контент-анализ, латентный анализ, кластерный анализ, лонглинейный анализ и др.)

14. Математико-статистические методы в исследованиях.

15. Состав и выбор методов исследования систем управления. Исследование управления посредством социально-экономического экспериментирования. Тестирование в исследовании систем управления. Экспертные оценки в исследовании систем управления. Рефлексионное исследование систем управления.

16. Диагностика систем управления: содержание, задачи, организация, структура и оценка результатов. Прикладные направления исследований систем управления. Системный анализ как разновидность исследований систем управления: понятие, основные характеристики, цель и задачи. Виды и этапы системных исследований.

17. Организация системного анализа и факторы, влияющие на систему управления на предприятии. Основные подходы и принципы системного анализа систем управления.

Организационная структура и исследование. Этапы организации исследования

Вопросы для обсуждений

1. Организация процесса исследования систем: понятие и специфика.

2. Классификационные признаки исследования: цель исследования, объект исследования, субъекты исследования, организация и периодичность исследования, информационная база исследования, потребители информации, использование систем учета, измерители информации, использование методов исследования, направленность исследования, свода выбора в проведении исследования, формы обобщения информации, вид исследования, степень надежности, место принятия решений по результатам исследования.

Литература

1. Фрейдина, Е.В. Исследование систем управления : учебное пособие для магистров / Е. В. Фрейдина ; под ред. Ю. В. Гусева. - 7-е изд. ; стер. - Москва : Омега-Л, 2014. - 368 с.
2. Фомичев, А.Н. Исследование систем управления : учебник / А.Н. Фомичев. - 2-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 348 с. : табл., схемы - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02324-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=385768

Практическое занятие 6.

Планирование эксперимента.

Этапы исследовательской работы (при различных видах исследований)

Вопросы для обсуждений

1. Особенности организации процесса исследования систем управления.

2. Зависимость показателей исследований от ряда факторов.

3. Системный подход в исследовании систем управления.

4. Приемы и способы исследования как определяющие специфику метода исследования систем управления.

5. Изучение экономических показателей.

6. Влияние технических, технологических, организационных, природных и социальных факторов на экономические показатели в области систем управления.

7. Классификация факторов, их анализ и систематизация.

Литература

1. Жуков, Б.М. Исследование систем управления : учебное пособие / Б.М. Жуков, Е.Н. Ткачева. - М. : Дашков и Ко, 2012. - 207 с. - ISBN 978-5-394-01309-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112227
2. Мишин, В.М. Исследование систем управления : учебник / В.М. Мишин. - 2-изд., стер. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 527 с. : табл., граф., схемы - (Профессиональный учебник:Менеджмент). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01205-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115176
3. Управление организацией : учебник / под ред. А. Г. Поршнева, З. П. Румянцевой, Н. А. Соломатина. - 3-е изд. ; перераб. и доп. - Москва : Инфра-М, 2003. - 716 с.

Практическое занятие 7.
Планирование и основные этапы исследовательской работы в области систем управления

Вопросы для обсуждений

1. Зависимость оптимальности управленческих решений от качества исследовательской работы и аналитической.

2. Требования к исследовательской работе в сфере систем управления.

3. Составление комплексного плана: необходимость, периодизация и содержание.

4. Особенность составления тематического плана (содержание и назначение).

5. Аналитические исследования систем управления и достижения науки, экономические законы, методики анализа.

6. Эффективность аналитических исследований.

7. Этапы аналитической работы.

8. Выражение результатов исследований в описательной и бестекстовой форме.

9. Описательная форма в виде пояснительной записки, справки, заключения, экспресс-информации.

10. Автоматизация аналитических расчетов.

11. Особенности планирования процесса исследования систем управления.

12. Значение процессов исследования (экономического анализа) в управлении производством и повышении его эффективности в условиях рынка.

Литература

1. Баранов, В.В. Исследование систем управления : учебное пособие / В.В. Баранов, А.В. Зайцев, С.Н. Соколов ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. - М. : Альпина Паблишер, 2016. - 213 с. : схем. ,табл. - ISBN 978-5-9614-2281-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279380
2. Жуков, Б.М. Исследование систем управления : учебное пособие / Б.М. Жуков, Е.Н. Ткачева. - М. : Дашков и Ко, 2012. - 207 с. - ISBN 978-5-394-01309-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112227
3. Мухсинова, Л. Исследование систем управления : учебное пособие / Л. Мухсинова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего

профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург : ОГУ, 2013. - 459 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259279

Практическое занятие 8.

Тема 9. Сущность и приемы экономической диагностики систем управления. Практическое применение диагностики на предприятиях сферы сервиса в торговле.

Вопросы для обсуждений

1. Понятие и основные характеристики экономической диагностики систем управления.
2. Цель и задачи экономической диагностики.
3. Определение периодичности и сроков экономической диагностики.
4. Выбор приема экономической диагностики.
5. Виды связей между результативным показателем и факторами: аддитивная связь, мультипликативная связь, кратная связь, смешанная связь.
6. Понятие и основные характеристики факторного анализа в исследовании систем управления.
7. Прием цепных подстановок как универсальный прием экономической диагностики: сущность и основные шаги.
8. Особенности приема абсолютных разниц.
9. Приемы экономической диагностики: дифференциальный, интегральный, индексный.
10. Специфика графических приемов экономической диагностики.
11. Роль и значение применения экономической диагностики и факторного анализа при исследовании систем управления в сефере сервиса.
12. Практическое применение диагностики на предприятиях сферы сервиса в торговле.

Литература

1. Баранов, В.В. Исследование систем управления : учебное пособие / В.В. Баранов, А.В. Зайцев, С.Н. Соколов ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. - М. : Альпина Паблишер, 2016. - 213 с. : схем. ,табл. - ISBN 978-5-9614-2281-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279380
2. Жуков, Б.М. Исследование систем управления : учебное пособие / Б.М. Жуков, Е.Н. Ткачева. - М. : Дашков и Ко, 2012. - 207 с. - ISBN 978-5-394-01309-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112227
3. Лебедев, С. Д. Теория управления : учебное пособие / С. Д. Лебедев ; Федеральное агентство по образованию; ГОУ ВПО "Белгородский государственный университет"; Институт государственного и муниципального управления; Кафедра социальных технологий. - Белгород : Изд-во БелГУ, 2007. - 112 с.

Тематика выполнения контрольной работы

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля

Подготовка и защита реферата

Примерные темы рефератов

1 Достижения науки и техники в XX-XXI вв.

2 Анри Файоль – основатель исследования систем управления.

3 Менеджер исследовательского типа.

4 Мышление и его роль в деятельности исследователя.

5 Потребности, стимулы и качество исследования систем государственногои муниципального управления.

6 Общая классификация систем (В.Д. Могилевский, И.В. Найденов).

7 Эволюция управленческих систем (И. Ансофф).

8 Внутренняя среда хозяйствующего субъекта как объект исследования.

9 Внешняя среда хозяйствующего субъекта как объект исследования.

10 Выбор системы управления для муниципального образования.

11 Системный подход и проблемы оптимального государственного имуниципального управления.

12 Работа менеджера по совершенствованию систем государственного имуниципального управления.

13 Понятие и функции фактов в исследовании.

14 Последовательность действий менеджера с фактами при исследованиисистем государственного и муниципального управления.

15 Сущность и особенности параметрического подхода к исследованиюсистем управления.

16 Сущность и особенности нормативного подхода к исследованию системуправления.

17 Сущность и особенности маркетингового подхода к исследованию системуправления.

18 Исследованиегосударственногоимуниципальногоуправленияпосредством социально-экономического экспериментирования.

19 Социологическиеисследованиясистемгосударственногоимуниципального управления.

20 Особыеметодыисследованиясистемгосударственногоимуниципального управления.

21 Проектирование и целевое программирование как методы исследованиясистем государственного и муниципального управления.

22 Целевыепрограммыиихрольвповышенииэффективностигосударственного и муниципального управления.

23 Проблемыиперспективысовершенствованиясистемуправленияорганов власти в Российской Федерации.

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.

В реферате также должны быть раскрыты исторический, искусствоведческий, культурологический, этнохудожетсвенный аспекты темы. Приложение с иллюстративными материалов, комментариями и списком используемой литературы. Приложения на электронных носителях или в виде «презентации».