

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ  
КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

# **МЕТОДЫ АНАЛИЗА И ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки

**43.03.01 Сервис**

Профиль подготовки

**Социокультурный сервис**

тип ОПОП прикладной бакалавриат

Рабочая программа дисциплины «Методы анализа и оптимизация процессов оказания услуг» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социокультурный сервис» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. № 1367)

Составитель: действительный член Национальной академии туризма, ст. преподаватель кафедры ГИД Нарута Я.С.

Утверждена на заседании кафедры дизайна и сервиса от 14.04.2011 года, протокол № 8.

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_



Шумейко М.В.

## 1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Методы анализа и оптимизации процесса оказания услуг» является формирование профессиональных качеств выпускников и подготовка их к сервисной, производственно-технологической, организационно-управленческой и научно-исследовательской деятельности в сфере сервиса.

В ходе достижения этой цели решаются следующие задачи:

- дать представление об организации производственных процессов оказания услуг;
- выявить особенности сервисного обслуживания клиентов;
- ознакомить с нормативными данными по организации контактной зоны для обслуживания потребителя;
- определить основные задачи и требования по разработке элементов оптимизации процесса оказания услуг.

В результате освоения дисциплины студенты приобретут общекультурные и профессиональные компетенции.

## 2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

**Таблица 1 - Формируемые компетенции**

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Знания/Умения/Владение	
			Знания	Умения/Владение
43.03.01 Сервис (Б-СС)	ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Знания	основ организации технологического процесса сервиса
			Умения	осуществлять производственно-технологическую деятельность
			Владение	приемами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, осуществления контроля выполнения регламента, внедрения и использования в профессиональной деятельности информационных систем с учетом процесса сервиса

## 3 Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Программа дисциплины «Методы анализа и оптимизация процессов оказания услуг» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социокультурный сервис».

Изучение основ данной дисциплины и получаемые при этом знания дополняются и углубляются при изучении студентами других учебных курсов в рамках основной образовательной программы подготовки бакалавра по направлению «Сервис»: Сервисная деятельность, Технология продаж, Психология делового общения и др.

#### 4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

**Таблица 2 - Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет:**

Сокращенное название ОПОП	Форма обучения	Индекс	Семестр	Трудоемкость		Аттестация
				(З.Е.)	часов (всего/лек./практи/СРС)	
Б-СС	ОФО	Б.1.ДВ.Е.02	5	3	108/69/34/39	А1, А2, ЛЗ, СЗ, СРС, ИЗ,Э

#### 5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

##### 5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

**Таблица 3 – Структура дисциплины**

№	Темы дисциплины	Вид занятий	Объем час	СРС
	Тема 1. Введение в предмет. Предмет и задачи курса. Организация процесса оказания услуг	Лекция	3	3
		Практика	3	
	Тема 2. Основы организации деятельности предприятия	Лекция	3	3
		Практика	3	
	Тема 3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	Лекция	3	3
		Практика	3	
	Тема 4. Организация контроля качества услуг и продукции	Лекция	3	3
		Практика	3	
	Тема 5. Организация обслуживания населения	Лекция	3	3
		Практика	3	
	Тема 6. Основы организации обслуживания потребителя	Лекция	3	3
		Практика	3	
	Тема 7. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	Лекция	3	3
		Практика	3	
	Тема 8. Планирование объема производства и реализации услуг	Лекция	2	3
		Практика	2	
	Тема 9. Оценка эффективности организационной структуры сервисного предприятия	Лекция	3	3
		Практика	3	
	Тема 10. Управление конкурентоспособностью предприятия	Лекция	2	3
		Практика	2	
	Тема 11. Анализ безопасности бизнеса на	Лекция	2	3

	предприятиях сферы услуг	Практика	2	
	Тема 12. Проектирование сервисного предприятия	Лекция	2	3
		Практика	2	3
	Тема 13. Обзорная лекция по курсу	Лекция	2	3
		Практика	2	3

## 5.2 Содержание дисциплины (модуля)

### Темы лекций

**Тема 1.** Введение в предмет. Предмет и задачи курса. Организация процесса оказания услуг

Понятие и структура производственного процесса предприятий сферы сервиса. Характеристика основных компонентов производственного процесса: предмет труда, средство труда, сам труд. Модель структуры производственного процесса. Характеристика процесса оказания услуги. Характеристика специализации и кооперирования как форм организации производственного процесса. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. Основные составляющие длительности производственного цикла. Время оказания услуги и ее составляющие.

**Тема 2.** Основы организации деятельности предприятия.

Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Характеристика материальных и нематериальных видов услуг. Модель организации деятельности сервисного предприятия. Понятия сервисного предприятия как производственной системы. Характеристика различных видов сервисных предприятий. Характеристика производственно-технологической структуры сервисного предприятия.

**Тема 3.** Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса.

Типы и методы организации выполнения услуг. Характеристика типов производств и факторов, их определяющих. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. Характеристика элементов организации труда. Основные задачи рациональной планировки рабочих мест сервисных предприятий. Показатели оценки уровня организации производства.

**Тема 4.** Организация контроля качества услуг и продукции.

Понятие и показатели качества услуг и продукции. Методы определения количественных значений показателей качества. Отличительные особенности качества услуг от качества продукции. Основные компоненты оценки качества услуг. Характеристика потребительских ожиданий при оценке качества услуг. Показатели, характеризующие качество выполнения услуги.

Характеристика показателей, оценивающих качество обслуживания клиентов.

Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Характеристика трех групп факторов: качество обслуживания клиентов; качество исполнения услуги; профессионально-квалифицированный уровень персонала.

Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции. Общие принципы рациональной организации технического контроля на сервисном предприятии. Характеристика классификации форм организации контроля качества услуг и продукции: классификационные признаки, формы контроля, характеристики форм контроля.

**Тема 5.** Организация обслуживания населения.

Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Факторы, влияющие на работу с потребителем. Естественные противоречия между интересами предприятий, оказывающих услуги, и их потребителями. Причины, препятствующие обращению потребителя на сервисное предприятие. Непосредственное отношение к работе с потребителем. Различие субъективных требований потребителя к качеству услуг и обслуживания. Возможности и масштабы сервисного предприятия. Основные цели работы с потребителем.

**Тема 6.** Основы организации обслуживания потребителя.

Принципы организации обслуживания потребителя. Направления повышения эффективности обслуживания потребителя. Принципы рационального расположения сервисных предприятий. Установление рационального режима работы сервисного предприятия. Культура обслуживания: этика обслуживания, эстетика обслуживания, реклама и ее роль в сфере сервиса.

Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя. Классификация форм обслуживания потребителей: место оказания услуги, способ приема заказов и заявок на услуги, сроки исполнения заказов, метод организации взаимодействия с потребителем, способ расчета с заказчиком.

**Тема 7.** Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.

Принципы и способы регулирования оплаты труда на сервисных предприятиях. Характеристики качества труда персонала на предприятиях сферы сервиса. Формы и системы оплаты труда.

**Тема 8.** Планирование объема производства и реализации услуг.

Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Технологическая схема планирования объема реализации услуг, работ, продукции. Производственная программа предприятия. Задачи планирования производственной программы. Производственная мощность предприятия. Классификация и характеристика материальных ресурсов предприятия.

**Тема 9.** Оценка эффективности организационной структуры сервисного предприятия.

Понятие финансовой устойчивости сервисного предприятия. Основные составляющие финансовой устойчивости предприятия. Компоненты финансового плана предприятия. Оценка финансового состояния сервисного предприятия. Распределение прибыли на предприятиях сферы оказания услуг. Анализ безубыточности сервисного предприятия. Понятие «точки» безубыточности предприятия.

**Тема 10.** Управление конкурентоспособностью предприятия.

Характеристика основных составляющих конкурентоспособности сервисного предприятия.

**Тема 11.** Анализ безопасности бизнеса на предприятиях сферы услуг.

Понятие экономической безопасности предприятий сферы сервиса. Характеристика внешних и внутренних целей экономической безопасности предприятия. Угрозы экономической безопасности сервисного предприятия и пути их устранения.

**Тема 12.** Проектирование сервисного предприятия.

Определение состава работников сервисного предприятия. Характеристика списочного и явочного состава работников. Нормы и правила проектирования сервисного предприятия. Характеристика требований к функциональным группам помещений сервисного предприятия. Характеристика требований, предъявляемых к инженерному обеспечению внутренней среды предприятия.

**Тема 13.** Обзорная лекция по курсу.

### **Перечень тем практических/лабораторных занятий**

**Занятие 1.** Выбор и обоснование производственной структуры сервисного предприятия.

Характеристика выбора типа предприятия. Характеристика выпускаемой продукции, работ, услуг. Характеристика мощности предприятия.

**Занятие 2.** Подготовка презентации, работа группами, разбор и анализ конкретных ситуаций.

Основы организации деятельности предприятия.

Характеристика особенностей рынка услуг. Классификация услуг сферы сервиса по специфике их содержания. Характеристика обоснования местоположения сервисного предприятия.

**Занятие 3.** Подготовка презентации, работа группами, разбор и анализ конкретных ситуаций.

Организация процесса оказания услуг на сервисном предприятии. Характеристика процесса оказания услуг сервисного предприятия. Длительность производственного цикла и процесса оказания услуг. Пути сокращения времени процесса оказания услуг.

**Занятие 4.** Подготовка презентации, работа группами, разбор и анализ конкретных ситуаций.

Организация контроля качества услуг и продукции на сервисном предприятии.

Характеристика понятий качество услуг и качество продукции. Классификация форм

контроля над качеством услуг на предприятии. Характеристика факторов, влияющих на качество продукции и услуг. Разработка анкеты для оценки качества услуг.

**Занятие 5.** Подготовка презентации, работа группами, разбор и анализ конкретных ситуаций

Проектирование сервисного предприятия.

Общая характеристика сервисного предприятия. Расчет объема реализации услуг проектируемого предприятия. Расчет численности рабочих: основных, вспомогательных, инженерно-технических. Расчет площади проектируемого предприятия.

**Занятие 6.** Подготовка презентации, работа группами, разбор и анализ конкретных ситуаций

Характеристика планировки сервисного предприятия.

Достоинства и недостатки размещения основных подразделений предприятия. Особенности организации контактной зоны. Мероприятия по совершенствованию планировки сервисного предприятия.

### **5.3 Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии**

Объем курса составляет 144 часа (4 з.е.), из них 52 час аудиторных: 17 часов лекционных и 34 часа практических занятий, кроме того, часть теоретического материала студенты осваивают самостоятельно.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 20% аудиторных занятий.

Промежуточная аттестация по курсу – экзамен.

В учебном процессе используются следующие интерактивные формы проведения практических занятий:

- 1) ролевая игра;
- 2) разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study);
- 3) тематическая дискуссия;
- 4) работа в малых группах;
- 5) работа с психодиагностическими тестами.

### **5.5 Форма текущего контроля**

Реализация компетентного подхода при изучении дисциплины в лекционном курсе предусматривает использование презентационного материала при изучении теоретического, содержащего основные задачи, стоящие перед обучаемым при изучении каждой темы, ключевые понятия, необходимые для освоения материала, краткое содержание теоретического материала, контрольные вопросы для самостоятельного изучения материала и рекомендуемую литературу.

Лекционные и семинарские занятия проводятся в аудитории, оснащенной видео- и аудиоаппаратурой.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области процесса проектирования процесса оказания услуг на примере работы конкретных предприятий сферы сервиса. Результаты практических работ демонстрируют в виде презентаций.

Самостоятельная работа включает в себя подбор и анализ специальной литературы, знакомство с аудио- и видеоматериалами, работу по подготовке глоссария основных понятий по программе дисциплины.

### **5.5 Форма текущего контроля**

Для студентов в качестве самостоятельной работы предполагается выполнения индивидуальных домашних заданий и контрольных работ.

## **6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

### **6.1 Перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине**

Самостоятельная работа студентов предполагает:

- выполнение задания по анализу специальной литературы по данной дисциплине при работе с базами данных;
- подготовка презентаций по темам практических занятий;
- разработка глоссария основных понятий и определений по изучаемой дисциплине.

## **6.2 Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины**

1. Что такое производственный процесс?
2. Какова структура производственного процесса?
3. Что включает в себя понятие «технологический процесс» и «вспомогательный процесс»?
4. Какова структура процесса оказания услуги?
5. Что такое специализация производства?
6. Какие формы специализации используют предприятия сервиса?
7. Что означает размещение производственного процесса во времени?
8. Что такое длительность производственного цикла?
1. Что такое время оказания услуг?
2. Какова структура длительности производственного цикла?
3. Какие факторы влияют на время оказания услуги?
4. Каковы пути сокращения времени оказания услуг?
5. Что такое предприятие?
6. Какими признаками характеризуется предприятие?
7. По каким признакам можно классифицировать предприятие?
8. Каковы основные особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса?
9. Что такое структура предприятия?
10. Что такое производственно-административная структура предприятия?
11. Что такое производственно-технологическая структура предприятия?
12. Какие факторы влияют на структуру предприятия?
13. Каковы основные типы производств?
14. Какова характеристика основных методов организации производства?
15. В чем заключаются преимущества и недостатки массового производства?
16. В чем заключаются преимущества и недостатки серийного производства?
17. В чем заключаются преимущества и недостатки единичного типа производства?
18. Какие показатели характеризуют уровень организации основного производства?
19. Дайте определение понятий «качество продукции» и «качество услуги».
20. Какие показатели характеризуют качество продукции, услуги?
21. На каких этапах производственного процесса формируется качество продукции?
22. Какие факторы влияют на качество продукции, услуги?
23. Какие требования предъявляются к организации контроля качества продукции, услуги?
24. Какие формы и методы контроля качества продукции, услуги используются на предприятии?
25. Каковы роль и место управления качеством в системе управления предприятием?
26. Что такое система управления качеством?
27. Какие показатели характеризуют социально-экономическую эффективность мероприятий по повышению качества продукции, услуги?
28. Какова роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуг?
29. Какие факторы влияют на организацию обслуживания потребителей?
30. Каковы требования, предъявляемые потребителем к услуге?
31. Каковы принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса?
32. Какими показателями можно охарактеризовать уровень организации обслуживания клиентов?
33. Как классифицируются виды выполняемых услуг?
34. Что понимается под формой обслуживания клиента?
35. Какие формы обслуживания используются на предприятиях сферы сервиса?
36. По каким признакам классифицируются формы обслуживания населения?
37. В чем суть понятия «качество труда»?
38. Какие характеристики используются для оценки качества труда?



39. На каких принципах строится организация оплаты труда?
40. Что такое тарифная система и какова ее роль в организации заработной платы?
41. Каковы цели и задачи плана реализации работ, услуг, продукции?
42. Что такое производственная программа предприятия?
43. Чем характеризуется финансовая устойчивость сервисного предприятия?
44. Что является основами финансовой устойчивости предприятия?
45. Что относится к переменным затратам?
46. Что относится к постоянным затратам?
47. Что включает в себя оценка финансового состояния предприятия?
48. Что понимается под «точкой» безубыточности?
49. Каким образом рассчитывается точка безубыточности предприятия?
50. Что такое конкурентоспособность?
51. Какой вид имеет формула конкурентоспособности товаров и услуг сервисного предприятия?

### **6.3 Методические рекомендации по организации СРС**

Самостоятельная работа студента включает в себя ряд составляющих:

1. Освоение теоретического материала, основываясь на лекционном курсе и программном обеспечении, рекомендованном в п. 5 учебной программы.
2. Выполнение индивидуального задания по подбору и анализу специальной литературы по данной дисциплине. Презентация одного из выбранных литературных источников.
3. Самостоятельное выполнение заданий по темам практических занятий обеспечивает закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе изучения данной дисциплины. Подготовка к практическим занятиям позволяет расширить кругозор, способствует приобретению студентами навыков самостоятельного творческого решения практических задач, развивает мышление, приобщает студента как будущего специалиста к практической деятельности в рамках выбранной специальности. Отчеты по практическим занятиям представляются в виде презентаций.
4. Подготовка глоссария основных терминов и понятий по программе данной дисциплины. При этом, критериями подбора терминов являются: актуальность, познавательная ценность, значимость термина в данной области.

## **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

Для обеспечения самостоятельной работы студентов разработаны комплекты индивидуальных домашних заданий с решением типовых задач.

## **8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

### **Примерный перечень вопросов к экзамену:**

1. Системный подход, как методологический принцип к комплексному исследованию, анализу и проектированию в сервисной деятельности.
2. Анализ и синтез систем управления и процессов.
3. Принципы и виды анализа и синтеза.
4. Уровни исследования предметной области и их взаимосвязь.
5. Структура показателей процессов и системы управления, а также их взаимосвязь.
6. Исходная и результатная информация.
7. Различия и взаимосвязь систем управления в исследуемых предметных областях.
8. Анализ и синтез в процессе проектирования оказываемых услуг.
9. Анализ и синтез в экономических системах управления.
10. Основы процессуального проектирования в деятельности предприятий сервиса.
11. Анализ и синтез эргатических систем управления.
12. Анализ и синтез организационных систем управления.
13. Характеристика проблемы, как системной категории предметной области.
14. Формулирование проблемы. Цели и условия решения проблемы.
15. Структуризация проблем.

16. Систематизация путей достижения целей предметной области.
17. Оценка рисков и альтернатив. Оптимальность и принятие решений.
18. Исследование предметной области и его роль в совершенствовании экономических процессов и систем.
19. Методы эмпирического и теоретического исследований.
20. Методы формально-правового анализа.
21. Фактологическое обеспечение исследования.
22. Методы экономического и статистического анализа при проектировании.
23. Проблематика исследований предметной области.
24. Методы формализации данных.
25. Классификация методов исследования предметной области.
26. Эвристические методы исследования предметной области.
27. Формализованные методы исследования предметной области.
28. Статистические методы исследования предметной области.
29. Детерминированные методы исследования предметной области.
30. Методы безусловной оптимизации при исследовании процессов и систем.
31. Практические аспекты применения различных методов исследования при проектировании процессов оказания услуг.
32. Основные направления совершенствования исследования предметной области.
33. Понятие и этапы синтеза процессов и систем в рамках исследования предметной области.
34. Синтез процесса оказания услуг методами оптимизации.
35. Синтез процесса оказания услуг и системы управления методами математического программирования и имитационного моделирования.
36. Анализ и синтез процесса оказания услуг с помощью экономической и математической теории.
37. Методы теории массового обслуживания в задачах проектирования процесса оказания услуг.
38. Направления и методы прогнозирования и оценки функционирования предприятия сервиса в процессе оказания услуг.
39. Экспертные оценки в проектировании процессов оказания услуг.
40. SWOT-анализ: цели, алгоритмы и особенности реализации при процессуальном проектировании. Метод Парето.
41. Диверсификация исследования: потребность, настоящее, будущее.
42. Методы прогнозирования спроса и емкости рынка в процессе процессуального проектирования.
43. Цели и задачи построения системы мониторинга. Объекты наблюдения.
44. Числовые характеристики распределений в анализе процессов.
45. Нормальное и равномерное распределения в анализе процессов.
46. Корреляционный анализ в исследовании процессов и проблем.
47. Факторный анализ в исследовании процессов.

**Типовое тестовое задание** (*контрольная работа, тест, кейс-задание и пр.*)

**1. По степени связи с внешней средой системы делятся на:**

- a) Изолированные
- b) Равновесные
- c) Открытые
- d) Активные
- e) Закрытые

**2. Связь от управляемой подсистемы к управляющей называется:**

- a) Прямая связь
- b) Условная связь

- c) Обратная связь
- d) Циклическая связь

**3. Под эффективностью управления понимается:**

- a) Степень соответствия фактически достигнутого результата и затраченных средств
- b) Степень соответствия фактического результата желаемому
- c) Степень соответствия требуемого результата и затраченных средств

**4. К задачам анализа систем управления относятся:**

- a) Определение объекта анализа
- b) Определение функциональных особенностей системы управления
- c) Определение количественных и качественных показателей системы управления
- d) Реализация разработанных требований к системе управления
- e) Оценка эффективности системы управления

**1. Основные принципы системного подхода**

- a) Целостность
- b) Иерархичность строения
- c) Структуризация
- d) Множественность
- e) Системность
- f) Информативность

**2. Системный анализ - это:**

- a) конструктивное направление исследования процессов управления
- b) совокупность методов и моделей, направленных на решение задач исследования

организации

- c) методы изучения задач системы управления

**3. Сколько основных подходов в системном анализе?**

- a) 5
- b) 6
- c) 7
- d) 8
- e) 9

**4. Расположите в правильном порядке этапы исследования объекта управления**

a) Выявление потребностей в поведении исследования. Анализ проблем, вызывающих эти потребности

b) Анализ результатов исследования. Выработка рекомендаций

c) Организация проведения исследования

d) Выявление объекта и предмета исследования

e) Выбор метода проведения исследования

f) Анализ ресурсов необходимых для проведения исследования

g) Выявление методологии проведения исследования

**1. Системный подход – это**

a) Изменение проблемы и представление ее в том виде, который наиболее приемлем для исследования, наиболее отвечает потребностям и целям исследования

b) Направление методологии научного познания и практической деятельности, в основе которого лежит исследование любого объекта как сложной целостной кибернетической социально-экономической системы

c) Детальное изучение системы управления для более эффективного использования и принятия решения по ее дальнейшему совершенствованию

d) Подготовка управленческих решений по планированию основных производственных процессов

e) Формулирование требований ограничений, сбор необходимой информации, разработка возможных вариантов решения

**Под целостностью системы понимается**

- a) Внутреннее единство, принципиальная несводимость свойств системы к сумме свойств составляющих ее элементов
- b) Внесение порядка в систему
- c) Свойство системы возвращаться в прежнее или близкое к нему состояние после какого-либо воздействия на неё
- d) Совокупность элементов
- e) Свойство системы, характеризующее ее соответствие целому назначению

**В чем заключается суть сетевого метода формализованного представления систем управления**

- a) Построение сетевой модели для решения комплексной задачи управления
- b) Назначение цели как требуемого конечного состояния
- c) Организация объектов в единое целое
- d) Локализация управляющей части
- e) Представление анализируемой ситуации в виде сети

**2. Расположите в правильной последовательности этапы проектирования целей организации**

- a) Формирование качественных целей организации
- b) Ранжирование целей функционирования организации
- c) Исследование предназначения организации, общая цель системы

**1. Каковы цели синтеза системы управления**

- a) Создание новой системы управления на основе новых достижений науки и техники
- b) Структурирование системы
- c) Детальное изучение системы управления для более эффективного использования и принятия решения по ее дальнейшему совершенствованию или замене
- d) Совершенствование существующей системы управления на основе выявленных недостатков, а также появления новых задач и требований
- e) Определение функциональных особенностей системы управления

**2. Что означает понятие проектирования системы**

- a) Пространственно-временное расположение элементов системы, их сопряжение, соединение и стыковку
- b) Охватить всю систему а также средства и методы, необходимые для ее создания и обеспечения
- c) Поэлементная и поблочная (подсистемная) отработка, а также создание процесса и организации
- d) Отработка устройств, основанных на новых идеях
- e) Отработка способа применения системы и повышение максимально допустимого значения ее эффективности

**3. Что означает понятие конструирования системы**

- a) Пространственно-временное расположение элементов системы, их сопряжение, соединение и стыковку
- b) Охватить всю систему а также средства и методы, необходимые для ее создания и обеспечения
- c) Поэлементная и поблочная (подсистемная) отработка, а также создание процесса и организации
- d) Отработка устройств, основанных на новых идеях
- e) Отработка способа применения системы и повышение максимально допустимого значения ее эффективности

**4. Какие постулаты относятся к принципу физичности**

- a) Постулат действий
- b) Постулат дополнительности
- c) Постулат целостности
- d) Постулат внешнего дополнения

- e) Постулат декомпозиции систем

**1. Какова сущностью параметрического анализа**

- a) Определение оптимальных или рациональных характеристик информации
- b) Определение необходимой и достаточной совокупности показателей, характеризующих все исследуемые свойства системы, и формирование зависимостей, характеризующих суммарный эффект от применения системы или ее элементов
- c) Обоснование необходимого объема и форм представления информации, методов и средств ее передачи, обработки, хранения, ввода и вывода для разрабатываемой структуры и алгоритма функционирования системы управления
- d) Осуществляется с целью определения требуемых качественных и количественных характеристик информации, используемой в процессе функционирования системы управления
- e) Определение объема и форм представления информации, методов и средств ее передачи, обработки, хранения, ввода и вывода для известной структуры и алгоритма функционирования системы управления

**2. Какие уровни выделяются при исследовании систем управления**

- a) Исходный
- b) Внешний
- c) Внутренний
- d) Общесистемный
- e) Системный

**3. Дайте определение эргатической системе управления**

- a) Системы, которые содержат в качестве элементов технические устройства и могут в течение некоторого интервала времени функционировать без участия человека
- b) Системы, которые включают в качестве элементов только людей
- c) Самообучающаяся система
- d) Системы, которые могут функционировать без участия человека
- e) Системы, которые включают в качестве элементов как технические системы, так и людей, взаимодействующих с этими системами

**4. Что понимается под архитектурой системы**

- a) Функциональное применение системы с точки зрения пользователя
- b) Обоснование необходимого объема и форм представления информации, методов и средств ее передачи, обработки, хранения, ввода и вывода для разрабатываемой структуры и алгоритма функционирования системы управления
- c) Поэлементная и поблочная (подсистемная) отработка, а также создание процесса и организации
- d) Определение реакций системы на воздействия, границы функционирования системы, эффективность алгоритмов управления
- e) Формирование управляющих воздействий

**1. Какие постулаты относятся к принципу моделируемости**

- a) Постулат многообразия моделей
- b) Постулат согласования уровней
- c) Постулат целостности
- d) Постулат автономности
- e) Постулат действий

**2. Какие постулаты относятся к принципу целенаправленности**

- a) Постулат выбора
- b) Постулат целостности
- c) Постулат внешнего дополнения
- d) Постулат многообразия моделей
- e) Постулат действий

**3. Определение и описание общего процесса управления, реализуемого исследуемой системой, включает**

- a) Формирование или уточнение цели управления
  - b) Формирование управляющих воздействий
  - c) Реализацию воздействий
  - d) Контроль за результатами реализации воздействий
  - e) Ничего из вышеперечисленного
- 4. В ходе функционального анализа необходимо определить**
- a) Ранжирование целей функционирования организации
  - b) Общий и частный планы
  - c) Круг лиц, ответственных за управление
  - d) Пространственно-временное расположение элементов
  - e) Качественные и количественные характеристики исследуемых процессов

**9 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

**а) основная литература**

1. Сервисная деятельность: учебное пособие [Электронный ресурс] / Новосибирск : НГТУ, 2013. - 130 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник [Электронный ресурс] / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 284 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313>
3. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. - М.: Академия, 2012
4. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения.- М.: Академия, 2011
5. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы.-М.: Академия, 2012
6. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства.-М.: Магистр: Инфра-М, 2012
7. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.- М.: Академия, 2012
8. Корнев Н.В. Технология гостиничного сервиса.- М.: Академия, 2011
9. Платонова Н.А. Маркетинг в сервисе / под ред. Н.А.Платоновой. - М.: Академия, 2012
10. Резник Г.А., Маскаева А.И. Сервисная деятельность.- М.: ИНФРА-М, 2013

**б) дополнительная литература**

1. Тарасова Н.В. Введение в сервисную деятельность / Н.В. Тарасова, Н.В. Тарасова .— Липецк : Изд-во ЛГТУ, 2013 <http://www.rucont.ru/efd/236039?cldren=0>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность. - М.: Дашков и К, 2013
3. Сигида Е.А. Технологии и методы оздоровительного сервиса / под ред. Е.А.Сигиды. - М.: Инфра - М, 2012
4. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.-М.: Альфа-М: Инфра - М, 2013
5. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания.- М.: Академия, 2012

**10 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»**

**10.1 Полнотекстовые базы данных**

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].  
Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].

**11 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Занятия проводятся в аудиториях, обеспеченных мультимедийным оборудованием.

Специализированные лекционные аудитории, оснащённые видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет.

Аудитории для проведения практических занятий, оборудованные учебной мебелью и имеющие выход в сеть Интернет. Библиотека, имеющая рабочие места для обучающихся, оснащённые компьютерами с доступом к базам данных и Интернет.

## **12 Словарь основных терминов**

**Акционерное общество** – общество, уставной капитал которого разделен на определенное число акций.

**Балансовая прибыль** – конечный финансовый результат деятельности предприятия; рассчитывается как

сумма результатов (прибыль или убыток) от реализации работ, услуг, продукции, а также результатов (доходов или расходов) от внереализованных операций.

**Бизнес** – коммерческая деятельность субъекта нацелена на получение прибыли путем создания и реализации продукции (товара) или услуги; занятие, приносящее доход.

**Время оказания услуг** – период времени от момента приема заказа до выдачи готового изделия (выполняемые услуги, работы) заказчику.

**Вспомогательное производство** – часть производственной инфраструктуры предприятия; комплекс производств, обеспечивающий бесперебойную работу подразделений основного производства (ремонтное, энергетическое хозяйство).

**Вспомогательные процессы** – создают условия нормального протекания основного (технологического) процесса.

**Длительность производственного цикла** – период времени от момента запуска исходных материалов в производство до сдачи готовой продукции на склад.

**Единичное производство** – штучный выпуск изделий разнообразной и непостоянной номенклатуры ограниченного потребления.

**Индивидуальность товара, услуги** – особенности изготовления или оказания услуги, связанные с индивидуальными запросами клиента.

**Качество бытовой услуги** – степень соответствия изготовленных или отремонтированных изделий, выполненных работ в условия, обеспечивающих потребителю наименьшие затраты времени и максимальные удобства при получении услуги.

**Материальные услуги** – связаны с созданием новых и восстановлением утраченных потребительских стоимостей изделий.

**Массовое производство** – характеризуется непрерывностью и относительно длительным периодом изготовления ограниченной номенклатуры однородной продукции в больших количествах.

**Методы организации производства** – способ сочетания организации производственного процесса во времени и пространстве.

**Метод труда** – способ выполнения производственного задания, характеризующийся определенным составом и последовательностью действий, приемов, операций.

**Методы организации производства** – способ сочетания организации производственного процесса во времени и пространстве.

**Модель** – условный образ или представление предмета или системы.

**Нематериальные услуги** – направлены непосредственно на человека или окружающие его условия.

**Норма** – максимально допустимая абсолютная величина расхода сырья, материалов, а также живого труда на изготовление единицы продукции, выполнение единицы услуг, работ.

**Норматив** – характеризует степень использования орудий труда, предметов труда, затрат живого труда.

**Нормирование труда** – установление меры затрат труда на выполнение услуги или выработку услуг в единицу времени.

**Обслуживающее хозяйство** – часть производственной инфраструктуры предприятия, обеспечивающая своевременную доставку материальных ресурсов, их хранение и движение в процессе производства.

**Операция** – характеризуется постоянством места, обрабатываемого изделия (детали) и рабочего исполнителя.

**Организация труда на предприятии** – система производственных взаимосвязей работников со средствами производства и друг с другом, образующая определенный порядок трудового процесса.

**Организационная структура** – логическое соотношение уровней управления и функциональных областей, организованное таким образом, чтобы обеспечить эффективное достижение цели.

**Организационная структура управления** – схема взаимодействия между членами организации, действующая на разных уровнях управления.

**Основное производство** – состав цехов и участков предприятия, в которых выполняются операции по изготовлению продукции (выполнению услуг, производству работ).

**Побочное производство** – изготовление изделий из отходов основного производства.

**Подсобное производство** – изготовление продукции, потребляемой собственным основным или вспомогательным производством.

**Поточная линия** – подразделение цеха; возможно на крупных предприятиях, работающих по типу массового или серийного производства.

**Предмет труда** – материалы, из которых изготавливается новый товар по заказу клиента; материалы и запчасти, которые используются для различного рода ремонтных работ; материалы для выполнения работ по восстановлению потребительских свойств товара.

**Предприятие** – самостоятельный хозяйствующий субъект, созданный в установленном законом порядке для производства продукции, выполнения работ и оказания услуг в целях удовлетворения общественных потребностей и получения прибыли.

**Принцип** – основное исходное положение теории, правило деятельности организации в какой-либо сфере.

**Принципы планирования** – правила, которые необходимо соблюдать при осуществлении планирования деятельности предприятия.

**Проблема** – понятие, характеризующее разницу между действительным и желаемым состоянием объекта.

**Производственная программа предприятия** – необходимый объем производства услуг, работ, продукции в планируемом периоде, соответствующий по номенклатуре, ассортименту, формам обслуживания и качеству требованиям плана реализации.

**Производственная структура** – совокупность связей производственных подразделений предприятия: цехов, участков, обслуживающих хозяйств и служб, прямо или косвенно участвующих в производственном процессе.

**Производственный участок** – подразделение цеха, может иметь и предметную, и стадийную, и технологическую специализацию.

**Прибыль** – показатель, характеризующий финансовый результат деятельности предприятия.

**Производственный процесс** – совокупность действий, в результате которых предмет труда превращается в готовый продукт (восстанавливаются потребительские качества и внешний вид товара).

**Производственная мощность** – максимально возможный годовой объем производства при данных организационно-технических условиях.

**Рабочее место** – зона трудовой деятельности рабочего или группы рабочих, оснащенная необходимыми средствами труда для выполнения услуг, работ, изготовления продукции.

**Расценка** – стоимость оплаты труда за выполнение единицы продукции (услуги, работы), операции.

**Режим работы** – регламентированное время функционирования предприятия: количество



рабочих дней в неделю, число и продолжительность смены, перерывы на обед и между сменами.

**Риск** – уровень неопределенности в предсказании результата, вероятность возникновения убытков или снижения доходов по сравнению с прогнозируемым вариантом.

**Себестоимость** – затраты предприятия на производство и реализацию продукции.

**Серийное производство** – предусматривает одновременное изготовление сериями широкой номенклатуры однородной продукции, выпуск которой повторяется в течение продолжительного времени.

**Сертификация продукции, услуги** – процедура принятия и реализации международных норм оценки контроля качества продукции, услуг; осуществляется в результате создания независимых от изготовителей специальных центров, оснащенных оборудованием и приборами для контроля продукции, услуг на соответствие международным стандартам.

**Специализация производства** – сосредоточение производства однородной продукции, выполнения однородных работ и услуг на предприятии.

**Списочный состав работников предприятия** – численность работников, числящихся по спискам предприятия (заведены трудовые книжки).

**Средство труда** – то, с помощью чего осуществляется производственный процесс, т.е. орудия производства, здания, сооружения, транспортные средства, хозяйственный инвентарь.

**Структура** – элементы какого-либо объекта или процесса и взаимосвязи между ними.

**Структура предприятия** – состав подразделений предприятия и формы взаимосвязей между ними.

**Тарифная система** – сборник нормативных документов по оплате труда, включающий тарифные ставки, тарифные сетки, тарифно-квалификационные справочники.

**Технический контроль качества продукции, услуг** – комплекс взаимосвязанных и проводимых в соответствии с установленным порядком контрольных операций.

**Технологическая операция** – операция, в процессе которой происходит изменение форм, размеров, свойств материала, товара.

**Технологический процесс** – основная часть производственного процесса, в которой происходит непосредственное воздействие средств труда и рабочей силы на предмет труда, в результате чего он видоизменяется.

**Тип организации производства** – комплексная характеристика технических, организационных и экономических особенностей производства, обусловленная его специализацией, объемом и постоянством номенклатуры продукции, формой движения изделий по рабочим местам.

**Управление качеством** – действия, осуществляемые при создании и эксплуатации или потреблении продукции, услуг в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня качества.

**Условия труда** – совокупность факторов производственной сферы, оказывающих влияние на здоровье и работоспособность персонала в процессе труда.

**Фактор** – частный показатель объекта или процессов, протекающих в системе, оказывающей влияние на функцию.

**Форма обслуживания** – определенная система организации оказания услуг потребителю.

**Чистая прибыль** – прибыль, остающаяся в распоряжении предприятия после уплаты налогов и других обязательных выплат.

**Эстетика обслуживания** – благоприятная обстановка и комфорт, создаваемые заказчику при получении услуги, способствующие улучшению настроения человека и оставляющие хорошее впечатление от посещения предприятия.

**Этика обслуживания** – вежливое, внимательное и доброжелательное отношение работников сферы услуг к заказчикам.

**Эффективность производства** – рыночная стоимость произведенной продукции, деленной на суммарные затраты ресурсов предприятия.

**Явочный состав рабочих** – численность рабочих, явившихся на работу на данную дату; численность рабочих, необходимая для выполнения производственной программы.

