

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



А.А. Панфилов

« 26 » 11 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
по дисциплине
«МОДЕЛИРОВАНИЕ И ПРОГНОЗИРОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ В СЕРВИСЕ»
(наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Профиль подготовки «Социально-культурный сервис»

Уровень высшего образования Бакалавриат

Форма обучения Заочная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
V	5, 180	12	-	10	131	Экзамен (27)
Итого	5, 180	12	-	10	131	Экзамен (27)

Владимир 2015

mp

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины «Моделирование и прогнозирование процессов в сервисе» является ознакомление студентов с проблематикой и областями использования методик и технологий моделирования и прогнозирования процессов в деятельности предприятий сервиса, освещение теоретических основ моделирования и управления бизнес-процессами и системами, организационно-методических вопросов проведения работ по их оптимизации в сервисе.

Задачи изучения дисциплины заключаются:

- в приобретении студентами знаний и практических навыков;
- сформировать общее представление о содержании, области применения и особенностях моделирования и оптимизации процессов и систем в деятельности предприятий сервиса;
- ознакомить с методиками и технологиями моделирования и оптимизации процессов и систем в сервисе с использованием современных информационных технологий;
- закрепить навыки выполнения работ по моделированию, анализу и управлению процессами и системами.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Моделирование и прогнозирование процессов в сервисе» относится к блоку дисциплин по выбору Б1.В.ДВ.5.1 ОПОП бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис» по профилю «Социально-культурный сервис» с нормативным сроком заочного обучения – 5 лет.

Дисциплина «Моделирование и прогнозирование процессов в сервисе» находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП. В процессе изучения курса «Моделирование и прогнозирование процессов в сервисе» у обучаемых формируются как компетенции, направленные на приобретение культуры мышления, способности к обобщению, правовому анализу и синтезу информации, так и компетенции, отражающие потребности регионального рынка труда и перспективы его развития.

Знания, которыми обладает студент после изучения предшествующих курсов учебных дисциплин «Сервис», «Теория и технология социально-культурного сервиса», «Сервисная деятельность», «Основы экскурсионного обслуживания», «Сервисология», «Менеджмент в сервисе», «Технологические процессы в сервисе» являются основой для дальнейшего углубленного изучения дисциплины «Моделирование и прогнозирование процессов в сервисе». Знание дисциплины могут послужить основой для изучения следующих курсов: «Организация и планирование деятельности предприятий социально-культурного сервиса», «Проектирование процесса оказания услуг», «Бизнес-планирование организаций социально-культурного сервиса» и др.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2).

Знать:

- основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2).

Уметь:

- использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2).

Владеть:

- основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетные единицы, 180 часов.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Семинары	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС		
1	Тема 1. Понятие и сущность процесса и системы.	5	2			2		15	2 час., 50%	
2	Тема 2. Моделирование процессов и систем: общие понятия, принципы.		2			1		15	1,5 час., 50%	
3	Тема 3. Классификация видов моделирования систем		2			1		15	1,5 час., 50%	
4	Тема 4. Построение моделей систем и их формализация.		1			1		15	1 час., 50%	
5	Тема 5. Процессное управление организацией		1			1		15	1 час., 50%	
6	Тема 6. Процессно-ориентированное внедрение EAP-систем		1			1		14	1 час., 50%	
7	Тема 7. Оптимизация процессов и систем		1			1		14	1 час., 50%	
8	Тема 8. Моделирование процессов и систем в социально-культурном сервисе		1			1		14	1 час., 50%	
9	Тема 9. Моделирование процессов и систем в гостиничном сервисе		1			1		14	1 час., 50%	
Всего			12			10	4	131	11 час., 50%	Экзамен (27)

Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них профессиональных компетенций представлена в таблице.

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	Компетенции	Σ общее число компетенций
		ОК-2	
Тема 1. Понятие и сущность процесса и системы.	19	+	1
Тема 2. Моделирование процессов и систем: общие понятия, принципы.	18	+	1
Тема 3. Классификация видов моделирования систем	18	+	1
Тема 4. Построение моделей систем и их формализация.	17	+	1
Тема 5. Процессное управление организацией	17	+	1
Тема 6. Процессно-ориентированное внедрение EAP-систем	16	+	1
Тема 7. Оптимизация процессов и систем	16	+	1
Тема 8. Моделирование процессов и систем в социально-культурном сервисе	16	+	1
Тема 9. Моделирование процессов и систем в гостиничном сервисе	16	+	1
Экзамен	27		
Итого	180		
Вес компетенции		1	

СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень тем лекционных занятий

Тема 1. Понятие и сущность процесса и системы – 2 часа.

Понятие и сущность прогнозирования и моделирования являются одними из основных звеньев управленческого процесса.

Моделирование обеспечивает целостность подхода к изучению предмета или явления, что, в свою очередь, означает возможность выстроить систему целостного управленческого воздействия.

Тема 2. Моделирование процессов и систем: общие понятия, принципы – 2 часа.

Под *моделированием* понимается как процесс получения модели, так и ее применение для исследования поведения и свойств моделируемой системы.

При моделировании необходимо учитывать, что все модели приближенны и ни одна из них не отражает всех особенностей системы. Модель во многом зависит от опыта, знаний, интуиции исследователя.

Тема 3. Классификация видов моделирования систем - 2 часа.

В основе моделирования лежит *теория подобия*, которая утверждает, что абсолютное подобие может иметь место лишь при замене одного объекта другим точно таким же.

При моделировании абсолютное подобие не имеет места и стремятся к тому, чтобы модель достаточно хорошо отображала исследуемую сторону функционирования объекта.

В качестве одного из признаков классификации видов моделирования можно выбрать степень полноты модели и разделить модели в соответствии с этим признаком на полные, неполные и приближенные.

В основе полного моделирования лежит полное подобие, которое проявляется как во времени, так и в пространстве.

Тема 4. Построение моделей систем и их формализация – 1 час.

На начальном этапе моделирования выделяются существенные признаки изучаемого объекта и дается развернутое содержательное описание связей между ними (системный анализ), то есть осуществляется неформальная постановка задачи. Следующим важным этапом моделирования является формализация содержательного

описания связей между выделенными признаками с помощью некоторого языка кодирования: языка схем, языка математики и т.д.

Тема 5. Процессное управление организацией - 1 час.

Процессный подход – наиболее действенный метод организации эффективной работы компании, начиная с конца 70-х годов прошлого века по настоящее время, и есть все основания полагать, что таковым он останется еще очень и очень долго. Суть процессного подхода – представление деятельности организации как набора взаимосвязанных бизнес-процессов.

Процессный подход, наряду с общей идеологией, включает в себя не только описание бизнеса как сети взаимосвязанных процессов, но и постоянный контроль, управление и совершенствование процессов. Таким образом, применение процессного подхода требует описания, оптимизации и автоматизации бизнес-процессов.

Тема 6. Процессно-ориентированное внедрение ЕАР-систем - 1 час.

Основными этапами реализации процессно-ориентированного подхода являются: формулирование глобальной цели предприятия и описание правил ее достижения. Эти правила должны содержать описание отношений между структурными подразделениями компании, а правила управления выходами - получение результатов отработки конкретных функций, описание информационных и коммуникационных технологий.

Тема 7. Оптимизация процессов и систем - 1 час.

Принципы оптимизации процессов и систем сервиса, этапы решения задач оптимизации сервисной деятельности; основы формирования клиентурных отношений.

Тема 8. Моделирование процессов и систем в социально-культурном сервисе - 1 час.

Моделирование процессов в сфере услуг: особенности, основные проблемы. Постановка цели и планирование в сфере сервисных услуг. Процесс организации на предприятиях сферы сервиса. Мотивация как функция сервисного менеджмента. Управленческий контроль в сфере сервиса.

Тема 9. Моделирование процессов и систем в гостиничном сервисе - 1 час.

Информационные технологии в гостиничном сервисе. Возможность объектно-семантического подхода при анализе деятельности туристической организации.

Перечень тем лабораторных занятий

Лабораторное занятие №1. Понятие и сущность системы.

Лабораторное занятие №2. Моделирование процессов и систем: общие понятия, принципы.

Лабораторное занятие №3 Классификация видов моделирования систем

Лабораторное занятие №4. Классификационные признаки: по степени полноты модели, по характеру изучаемых процессов, по форме представления объекта.

Лабораторное занятие №5. Характеристики моделей систем.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Моделирование и прогнозирование процессов в сервисе» применяются образовательные технологии, обеспечивающие развитие компетентного подхода, формирования у студентов профессиональных компетенций. Образовательные технологии реализуются через такие формы организации учебного процесса, как лекции, практические занятия и самостоятельная работа. Кроме вводных и обзорных лекций следует использовать проблемные лекции и лекции-диалоги. При этом

лектор, докладывая проблемную ситуацию, активизирует процесс обучения. Проблемные лекции считаются наиболее оптимальными для учебного процесса, так как образовательная деятельность имеет в своей основе решение проблемных ситуаций. В результате диалога лектора с аудиторией у студентов развивается мышление, позволяющее избежать пассивного восприятия информации и содействовать свободному обмену мнениями. Для развития образного мышления у студентов необходимо использовать мультимедийное сопровождение лекций и видеоматериалов.

Предполагается использование следующих интерактивных форм проведения занятий:

- проблемные лекции и лекции-диалоги (темы 2, 4, 7, 9)
- разбор конкретных ситуаций (темы 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9);
- деловые и ролевые игры (темы 1, 4, 7);
- психологические тренинги (темы 4, 7).

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта составляет не менее 30% аудиторных занятий, занятия лекционного типа не превышают 50% от общей величины аудиторных занятий.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Моделирование и прогнозирование процессов в сервисе» направлена на закрепление основных элементов теоретического и практического курса. В ходе ее реализации по предварительно выданным студентам заданиям предусмотрены следующие формы контроля:

1. Решение ситуационных задач в рамках лабораторных работ.
2. Индивидуальные и коллективные консультации по лабораторной работе.
3. Подготовка к контрольной работе.
4. Экзамен.

Текущий контроль также сопровождают участие в интерактивных играх, упражнениях, тренингах, а также проведение тестирования. Промежуточная аттестация по курсу осуществляется в форме экзамена (по билетам).

Промежуточная аттестация Список вопросов к экзамену

1. Понятие и сущность системы. Признаки и свойства системы.
2. Классификация систем. Эволюция понятия системы.
3. Понятие системы в теории организации.
4. Понятие «системный подход».
5. Процесс: понятие и элементы.
6. Классификация процессов.
7. Производственный процесс.
8. Процесс управления организацией.
9. Определение понятия «модель». Типология моделей.
10. Понятие, сущность, цели и задачи моделирования.
11. Принципы построения моделей.
12. Классификационные признаки: по степени полноты модели, по характеру изучаемых процессов, по форме представления объекта.
13. Характеристики моделей систем.
14. Организационно-технические модели систем.

15. Этапы моделирования систем.
16. Критерии эффективности моделирования.
17. Виды обеспечения моделирования.
18. Понятие, сущность, цели и задачи процессного управления.
19. Принципы процессного управления.
20. Структура процессного управления.
21. Критерии оценки эффективности управления организацией.
22. Система показателей оценки эффективности управления организацией сервиса.
23. Роль и значение процессного подхода в управлении. Преимущества и недостатки процессного управления.
24. Преимущества процессно-ориентированного подхода к управлению предприятием сервиса.
25. ЕАР - информационная система масштаба предприятия.
26. Понятие и цель оптимизации.
27. Постановка задачи оптимизации.
28. Критерии оптимальности.
29. Классификация задач оптимизации.
30. Понятие и основные признаки оптимальной системы.
31. Этапы процесса оптимизации системы на предприятиях сервиса.
32. Роль инновационных технологий в процессах оптимизации деятельности предприятий сервиса.
33. Модели систем организации предприятий социально-культурной сферы.
34. Модели систем организации предприятий, предоставляющих гостиничные услуги.
35. Модели систем организации предприятий, предоставляющих технические услуги.

Самостоятельная работа студентов

Темы контрольных работ

1. Процессно-ориентированный подход к управлению предприятием сервиса (на примере ...).
2. Системный подход в организации деятельности предприятия сервиса (на примере ...).
3. Классификация видов моделирования систем в сервисе (на примере ...).
4. Организационно-технические модели систем на примере предприятия сервиса.
5. Алгоритм моделирования процессов и систем на примере предприятия сервиса.
6. Роль информационных технологий в эффективном моделировании процессов и систем в сервисе (на примере ...).
7. Преимущества и недостатки процессного управления.
8. Процессно-ориентированное внедрение ЕАР-систем на предприятиях сервиса (на примере ...).

9. Оптимизация бизнес-процессов — путь к повышению эффективности функционирования предприятия.

10. Моделирование оптимальных систем и процессов на предприятиях социально-туристского сервиса (на примере ...).

11. Моделирование оптимальных систем и процессов на предприятиях гостиничного сервиса (на примере ...).

12. Успешные модели отечественные и зарубежные в гостиничном сервисе

13. Успешные модели отечественные и зарубежные в социально-культурном сервисе

14. Моделирование оптимальных систем и сервиса (на примере ...).

15. Успешные модели отечественные и зарубежные в техническом сервисе.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература

1. Основы функционирования систем сервиса: Учебное пособие / В.М. Советов, В.М. Артюшенко. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 624 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-98281-169-1. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=427170>
2. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. — 448 с. - ISBN 978-5-394-02351-4 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=511993>
3. Моделирование экономических систем и процессов: Учебное пособие / М.П. Власов, П.Д. Шимко. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 336 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005560-2, 500 экз. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=344989>
4. Репин В.В. Бизнес-процессы. Моделирование, внедрение управление. Изд-во: Манн, Иванов и Фербер, 2013. - цифровое издание. ЭВМ 978-5-91657-521-7 <http://znanium.com/bookread2.php?book=395912>
5. Экономико-математические методы и модели: компьютерное моделирование: Учебное пособие / И.В. Орлова, В.А. Половников. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 389 с.: 60x90 1/16. (п) ISBN 978-5-9558-0208-4 <http://znanium.com/bookread2.php?book=424033>

Дополнительная литература

1. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-9776-0329-4 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478441>
2. Маркетинг в туризме: Учебное пособие / А.П. Дурович. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 316 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование:Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-009967-5 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478256>
3. Прогнозирование и планирование в условиях рынка: Учебное пособие / Т.Н. Бабич, И.А. Козьева, Ю.В. Вертакова, Э.Н. Кузьбожев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 336

с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование:Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-004577-1
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=407700>

4. Методология социально-культурной деятельности и современные социокультурные практики/АндрееваА.В., ЖуковскаяЛ.Н., КостылевС.В. и др. - Краснояр.: СФУ, 2014. - 128 с.: ISBN 978-5-7638-3130-6
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=550241>
5. Моделирование оценки качества информационных систем / Исаев Г.Н. - М.:НИИЦ ИНФРА-М, 2015. - 230 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-16-103582-5
<http://znanium.com/bookread2.php?book=521640>

Периодические издания

1. Право и государство. Теория и практика
2. Административное и муниципальное право
3. Государство и право
4. Экономическая политика
5. Review of Economics and Statistics.
6. Всемирной торговой организации - www.wto.org

Интернет-ресурсы

1. Росстата - www.gks.ru
2. Банка России – www.cbr.ru
3. Росбизнесконсалтинга – www.rbc.ru

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

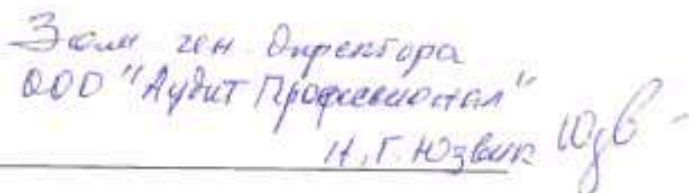
Для реализации ОПОП используется следующие материально-технические средства:

1. Мобильные мультимедийные комплексы (в составе: проектор, экран, ноутбук с предустановленным лицензионным программным обеспечением не ниже WindowsXP, Office 2010, которое позволяет работать с видео-аудио материалами, создавать и демонстрировать презентации).
2. Стационарные мультимедийные комплексы (в составе: стационарный проектор, экран, стационарная многоканальная звуковое оборудование, моторизированная система затемнения помещения).
3. Стационарная мультимедийная интерактивная доска позволяющая проводить презентации в интерактивной форме.
4. Компьютерный класс, который позволяет реализовать образовательные возможности с доступом в сеть Интернет на скорости 6 мегабит в секунду. С возможностью проводить групповые занятия с обучаемыми, а так же онлайн (оффлайн) тестирование.
5. Библиотечный электронный читальный зал с доступом к электронным ресурсам библиотек страны и мира.
6. Подразделение оборудовано опико-волоконными линиями доступа к общеуниверситетской сети и сети Интернет, которое обслуживается комплексом серверов.
7. Аудитории оснащённые стационарным проекционным оборудованием.
8. Персональный компьютер с предустановленным лицензионным программным обеспечением не ниже WindowsXP, Office 2010, которое позволяет работать с видео-аудио материалами, создавать и демонстрировать презентации, с выходом в сеть Интернет.
9. Ноутбук с предустановленным лицензионным программным обеспечением не ниже WindowsXP, Office 2010, которое позволяет работать с видео-аудио материалами.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Социально-культурный сервис»


Рабочую программу составил _____  к.э.н., доц. каф. БУФиС Рассадин Б.И.

Рецензент
(представитель
работодателя)


Зам. ген. директора
ООО "Аудит Профессионал"
Н.Г. Козлов

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Бухгалтерский учёт, Финансы и Сервис»

Протокол № 5 от 25.11.2015 года.

Заведующий кафедрой: _____  д.э.н., проф. Лускатова О.В.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.01 «Сервис»

протокол № 2 от 26.11.2015 года.

Председатель комиссии: _____  д.э.н., проф. Захаров П.Н.

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____