

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ Б1.В.ОД.8 МОДЕЛИРОВАНИЕ И ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ И СИСТЕМ СЕРВИСА

Направление подготовки:

43.04.01 Сервис (Направленность (профиль): Сервис в торговле)

Трудоемкость: 3 з.е.

Промежуточная аттестация: зачет

Авторы: В.В. Салий, д-р экон. наук, профессор

Н.Л. Теренина, канд. экон. наук, доцент

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является овладение современными теоретическими и прикладными знаниями, изложенными в зарубежной и отечественной литературе по проблемам оптимизации процессов сервиса, моделированию систем и процессов сервиса, а также использования данных моделей при разработке и претворении в жизнь инновационных методов организации сервисных услуг.

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих задач профессиональной деятельности:

- *в области сервисной деятельности:*
 - организация проведения экспертизы, диагностики, сертификационных испытаний различных объектов и систем сервиса;
 - комплексный и структурный анализ объекта и систем сервиса;
 - исследование возможностей и оптимизация методов процесса сервиса;
 - разработка проекта процесса сервиса;
 - системный анализ и оптимизация сервисной деятельности;
 - разработка мероприятий по обеспечению необходимого уровня качества услуг и работ;
- 3) *в области проектной деятельности:*
 - проектирование и организация контактной зоны для обслуживания потребителя;
 - подбор сотрудников, обладающих необходимыми психологическими качествами для работы с потребителем;
 - нахождение компромисса с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству сервиса;
 - моделирование и оптимизация процессов сервиса в соответствии с требованиями потребителя;
- проектирование процессов с учетом инноваций в сервисной деятельности.

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса» относится к вариативной части учебного плана.

Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин: «Стратегический маркетинг», «Системный анализ в сервисе», «Социальное управление в сервисе».

Освоение дисциплины необходимо как предшествующее при изучении следующих дисциплин: «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса», «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса».

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП

Планируемые результаты обучения по дисциплине – знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы магистратуры – направлены на формирование следующих компетенций:

ПК- 1 готовностью к совершенствованию и разработке новых методов проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

ПК-2 способностью к разработке и оптимизации процессов сервиса

ПК-17 способностью к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем

ПК-18 способностью к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя

ПК-19 готовностью к обоснованию и проектированию новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Сервисная деятельность, как форма удовлетворения потребностей человека

Сервис как деятельность. Сфера сервисных услуг. Сервис как основа создания условий для прямых человеческих контактов. коммуникации в сервисе.

Сервис как потребность. Факторы, влияющие на развитие сервисной деятельности. Структура закономерности развития потребностей человека в сервисе.

Тема 2. Модели оптимизации сервисной деятельности и систем сервиса

Сущность и задачи оптимизации. Основные понятия, используемые в задачах оптимизации технологических процессов: понятие об оптимизации; объект оптимизации. Этапы решения оптимизационных задач. Построение математической модели. Виды связей между параметрами.

Аналитический метод оптимизации. Численные методы определения оптимума. Метод деления пополам или дихотомический поиск. Метод золотого сечения. Метод с использованием производной целевой функции. Метод Фибоначчи.

Тема 3. Организация и оптимизация эффективного функционирования предприятий сервисных услуг

Логистика сервисного обслуживания. Виды сервисного обслуживания. Показателей сервисного обслуживания: номенклатура и количество, качество, время, цена, надёжность предоставления сервиса. Основными этапами формирования системы сервиса.

Понятие экономической эффективности. Составляющие экономического эффекта от интеграции функций логистики и маркетинга в процессе управления организацией (экономической системой). Проблема оценки эффективности функционирования логистических систем.

Тема 4. Перспективы и пути развития сферы обслуживания населения

Прогнозирование и планирование функционирования и развития сферы обслуживания населения с учетом особенностей отраслей. Коммунальное хозяйство: водопровод и

канализация; городской транспорт; энергетическое хозяйство (электросети, сеть теплофикации и газификации); прочие отрасли (озеленение, санитарная очистка и др.). Размер финансовых средств выполняемых работ и уровня тарифов.