


**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО СПбГАУ)**

Кафедра «*Технологии управления*»

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета управления и развития
сельских территорий

 В.Ф. Аверьянова

 26 июня 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

«Системный анализ в сервисе»

основной профессиональной образовательной программы

направления подготовки бакалавра 43.03.01 «Сервис»

направленность (профиль) образовательной программы «Управление
гостиничной и ресторанной деятельностью»

Формы обучения

Очная, заочная

Санкт-Петербург
2021

Автор:
профессор
(должность)



(подпись)

Крупина Н.Н.
(Фамилия И.О.)

Рабочая программа дисциплины «Системный анализ в сервисе» рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Технологии управления» от 26 мая 2021 г., протокол № 03.

Заведующий кафедрой



(подпись)

Донец Н.Ю.
(Фамилия И.О.)

СОГЛАСОВАНО

Зав. библиотекой



(подпись)

Позубенко Н.А.

Начальник отдела
информационных технологий



(подпись)

Чижиков А.С.

Содержание

1 Цель и задачи освоения дисциплины.....	4
2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования	4
3 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования.....	5
4 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	6
5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием этапов формирования компетенций	7
6 Учебно-методическое обеспечение дисциплины	13
7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (в т.ч. самостоятельной работы)	14
8 Оценочные средства для текущего контроля и проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	16
9 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.....	18
10 Материально-техническое обеспечение, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	19
11 Особенности реализации дисциплины в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	20

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Системный анализ в сервисе» является формирование общих знаний о системе и системном подходе при решении профессиональных задач в сфере гостиничной и ресторанной деятельности через развитие навыков проведения системного анализа.

Задачи освоения дисциплины:

- формирование общих знаний о системе и системном подходе при решении задач управления в сфере гостинично-ресторанного сервиса;
- развитие навыков комплексной оценки и системного анализа состояния и развития массовых явлений и процессов в сервисе; через владение методикой статистического исследования, необходимой для сбора, обработки и анализа статистической информацией;
- самоорганизация и саморазвитие, включая здоровье сбережение;
- формирование общих знаний об обеспечении безопасности обслуживания клиентов.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Дисциплина «Системный анализ в сервисе» участвует в формировании следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора	Результаты освоения компетенции
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Разрабатывать возможные варианты решения задач, оценивать их плюсы и минусы. УК-1.2 Анализировать проблему, выделяя её базовые составляющие и осуществлять декомпозицию задачи.	Знать: основы системного подхода к решению профессиональной задачи; основы методов анализа и синтеза информации Уметь: разрабатывать альтернативные варианты решения профессиональной задачи; выделять базовые составляющие производственной проблемы Владеть: методами оценки плюсов и минусов предлагаемых решений профессиональной задачи; методами декомпозиции профессиональной задачи
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы	ОПК -5.1 Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели организаций в сфере сервиса. ОПК -5.2 Принимает экономически обоснованные управленческие решения. ОПК -5.3 Обеспечивает экономическую эффективность	Знать: основы принятия экономически-обоснованных решений; способы обеспечения экономической эффективности организации сервиса; методику анализа и оценки производственно-экономических показателей избранных предприятий сервиса. Уметь: рассчитывать и определять показатели экономической эффективности организации;

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора	Результаты освоения компетенции
профессиональной деятельности.	сервисной деятельности предприятия.	принимать экономически обоснованные решения по обеспечению экономической эффективности организаций сферы сервиса; определять направления повышения экономической эффективности предприятия сервиса. Владеть: навыками принятия экономических решений; навыками управления финансовой деятельностью предприятий сферы сервиса на основе проведения анализа, расчета экономических показателей; навыками определения эффективного направления действий в области повышения экономической эффективности предприятия сервиса.

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО

Номер семестра (этап формирования компетенции соответствует номеру семестра)	Сформированность компетенции по дисциплинам, практикам и ГИА в процессе освоения ОПОП ВО
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	
1	Философия
1	Ознакомительная практика
2	Маркетинг
2	Исследовательская практика
3,4	Сервисная практика
4	Психология
6, 5	Системный анализ в сервисе
5,6,7	Организационно-управленческая практика
8	Управление рисками
8	Преддипломная практика
8	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности.	
1	Менеджмент
1,2	Экономика и предпринимательство
6, 5	Системный анализ в сервисе
1,1	Ознакомительная практика
8, 5	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

3 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Дисциплина «Системный анализ в сервисе» является дисциплиной обязательной части ОПОП ВО подготовки обучающихся по направлению подготовки бакалавра «Управление гостиничной и ресторанной деятельностью». Формы обучения – очная, заочная.

4 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц (252 часов.)

Виды учебной деятельности	Всего, часов		
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
Общая трудоемкость	252	252	
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т.ч.	96	22,3	
<i>Лекции</i>	48	10	
<i>Практические занятия</i>	48	12	
<i>Лабораторные занятия</i>	-	-	
<i>ИКР</i>		0,3	
Самостоятельная работа обучающихся	156	211,7	
Промежуточный контроль		18	
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой	Экзамен	

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием этапов формирования компетенций

№ п/п	Название темы (раздела)	Код формируемой компетенции	Этапность формирования компетенций (семестр)	Вид учебной работы, час.			
				лекции	практические занятия	лабораторные занятия	самостоятельная работа
Очная форма обучения							
1	<i>Введение в системный анализ</i> Определения системного анализа. Понятие теории массового обслуживания. Характеристика задач системного анализа и их особенности. Развитие систем или процессов. Прогнозирование и планирование. Задачи массового обслуживания.	УК-1 ОПК-5	5	2	2	-	5
2	<i>Понятие и типы систем</i> Понятие сложной системы. Классификация систем. Понятие системы массового обслуживания. Виды систем массового обслуживания	УК-1 ОПК-5	5	2	2	-	5
3	<i>Основные свойства и характеристики систем</i> Свойства и признаки систем. Элементы и принципы функционирования системы. Понятие целостности системы. Связи в системах. Понятие системности и интегративности. Функции системы	УК-1 ОПК-5	5	2	2	-	5
4	<i>Основные параметры систем</i> Вход и выход системы. Обратная связь и ограничения в системах. Сравнение решения с критерием. Процедура проверки соответствия. Модель воздействия.. Оргструктура управления.	УК-1 ОПК-5	5	4	4	-	10

№ п/п	Название темы (раздела)	Код формируемой компетенции	Этапность формирования компетенций (семестр)	Вид учебной работы, час.			
				лекции	практические занятия	лабораторные занятия	самостоятельная работа
	Звенья и уровни управления. Жизненный цикл системы и. услуги. Жизненный цикл исполнения услуги.						
5	<i>Особенности систем сферы услуг</i> Особенности формирования и структуры систем сферы услуг. Значение классификационного признака. Функциональное назначение систем сферы услуг	УК-1 ОПК-5	5	2	2	-	5
6	<i>Качество функционирования систем сферы услуг</i> Безопасность систем. Устойчивость систем. Надежность функционирования систем. Оценка качества и эффективность функционирования систем. Оптимизация системы	УК-1 ОПК-5	5	4	4	-	20
7	<i>Методология системного анализа в сервисе</i> Этапы и процедуры системного анализа. Методы системного анализа. Принципы системного анализа. Модели систем. Системный изоморфизм и гомоморфизм.	УК-1 ОПК-5	5	6	6	-	30
8	<i>Теоретический анализ сервисной деятельности</i> Методологические основы научного анализа сервисной деятельности. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления». Анализа сервисной деятельности постиндустриального общества. Классификация услуг и сервисной деятельности. Направления развития услуг	УК-1 ОПК-5	5	8	6	-	20
9	<i>Технология анализа типовых прикладных задач</i>	УК-1 ОПК-5					

№ п/п	Название темы (раздела)	Код формируемой компетенции	Этапность формирования компетенций (семестр)	Вид учебной работы, час.			
				лекции	практические занятия	лабораторные занятия	самостоятельная работа
	Типовые прикладные задачи количественного анализа систем. Диаграмма причинно-следственных связей. ABC-анализ. Метод парных сравнений. Бостонская матрица. Девятимерная линейка. Метод SWOT.		5	6	4	-	20
10	<i>Модели и методы в системном анализе</i> Концепция аналитической технологии в системном анализе. Основные понятия и определения: моделирование, модель объекта, модель системы, модель процесса. Сущность и содержание моделирования в системных исследованиях. Задачи и общая схема моделирования в системном анализе. Классификация моделей, формы моделирования. Этапы построения и исследования моделей. Структура интеграции методов для решения задач системного анализа. Краткая характеристика методов аналитического моделирования, классификация методов. Содержание методов имитационного и имитационно-эволюционного моделирования. Экспертные методы и системы, сферы применения. Содержание и структура информационно-аналитического обеспечения системного анализа	УК-1 ОПК-5	5	12	16	-	36
	ИТОГО	-	-	48	48	-	156
Заочная форма обучения							
1	<i>Введение в системный анализ</i> Определения системного анализа. Понятие теории массового обслуживания. Характеристика задач системного анализа и их	УК-1 ОПК-5	5	-	-	-	20

№ п/п	Название темы (раздела)	Код формируемой компетенции	Этапность формирования компетенций (семестр)	Вид учебной работы, час.			
				лекции	практические занятия	лабораторные занятия	самостоятельная работа
	особенности. Развитие систем или процессов. Прогнозирование и планирование. Задачи массового обслуживания.						
2	<i>Понятие и типы систем</i> Понятие сложной системы. Классификация систем. Понятие системы массового обслуживания. Виды систем массового обслуживания	УК-1 ОПК-5	5	-	-	-	20
3	<i>Основные свойства и характеристики систем</i> Свойства и признаки систем. Элементы и принципы функционирования системы. Понятие целостности системы. Связи в системах. Понятие системности и интегративности. Функции системы	УК-1 ОПК-5	5	-	-	-	20
4	<i>Основные параметры систем</i> Вход и выход системы. Обратная связь и ограничения в системах. Сравнение решения с критерием. Процедура проверки соответствия. Модель воздействия.. Оргструктура управления. Звенья и уровни управления. Жизненный цикл системы и. услуги. Жизненный цикл исполнения услуги.	УК-1 ОПК-5	5	-	2	-	20
5	<i>Особенности систем сферы услуг</i> Особенности формирования и структуры систем сферы услуг. Значение классификационного признака. Функциональное назначение систем сферы услуг	УК-1 ОПК-5	5	-	2	-	20
6	<i>Качество функционирования систем сферы услуг</i>	УК-1					

№ п/п	Название темы (раздела)	Код формируемой компетенции	Этапность формирования компетенций (семестр)	Вид учебной работы, час.			
				лекции	практические занятия	лабораторные занятия	самостоятельная работа
	Безопасность систем. Устойчивость систем. Надежность функционирования систем. Оценка качества и эффективность функционирования систем. Оптимизация системы	ОПК-5	5	2	-	-	30
7	<i>Методология системного анализа в сервисе</i> Этапы и процедуры системного анализа. Методы системного анализа. Принципы системного анализа. Модели систем. Системный изоморфизм и гомоморфизм.	УК-1 ОПК-5	5	2	2	-	20
8	<i>Теоретический анализ сервисной деятельности</i> Методологические основы научного анализа сервисной деятельности. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления». Анализа сервисной деятельности постиндустриального общества. Классификация услуг и сервисной деятельности. Направления развития услуг	УК-1 ОПК-5	5	2	2	-	30
9	<i>Технология анализа типовых прикладных задач</i> Типовые прикладные задачи количественного анализа систем. Диаграмма причинно-следственных связей. ABC-анализ. Метод парных сравнений. Бостонская матрица. Девятимерная линейка. Метод SWOT.	УК-1 ОПК-5	5	2	2	20	20
10	<i>Модели и методы в системном анализе</i> Концепция аналитической технологии в системном анализе. Основные понятия и определения: моделирование, модель объекта, модель системы, модель процесса. Сущность и содержание моделирования в системных исследованиях. Задачи и общая схе-	УК-1 ОПК-5	5	2	2	-	31,7

№ п/п	Название темы (раздела)	Код формируемой компетенции	Этапность формирования компетенций (семестр)	Вид учебной работы, час.			
				лекции	практические занятия	лабораторные занятия	самостоятельная работа
	ма моделирования в системном анализе. Классификация моделей, формы моделирования. Этапы построения и исследования моделей. Структура интеграции методов для решения задач системного анализа. Краткая характеристика методов аналитического моделирования, классификация методов. Содержание методов имитационного и имитационно-эволюционного моделирования. Экспертные методы и системы, сферы применения. Содержание и структура информационно-аналитического обеспечения системного анализа						
	ИТОГО	-	-	10	12	-	211,7

6 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1) Парфенова, В. Е. Системный анализ в экономике: учеб. пособие / В. Е. Парфенова; М-во сел. хоз-ва РФ, С.-Петерб. гос. аграр. ун-т. - Санкт-Петербург: СПбГАУ, 2011. - 60 с.

2) Вдовин, В.М. Теория систем и системный анализ : учебник / В.М. Вдовин, Л.Е. Суркова, В.А. Валентинов. – 5-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 644 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. –

URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573179> . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03716-0. – Текст : электронный.

6.2 Дополнительная литература:

1) Пастернак, П. П. Оценки на ресурсы в экономике: монография / П. П. Пастернак. - СПб.: Проспект Науки, 2009. - 150 с.

2) Ловцов, Д.А. Системный анализ : учебное пособие / Д.А. Ловцов ; Российский государственный университет правосудия. – Москва : Российский государственный университет правосудия (РГУП), 2018. – Ч. 1. Теоретические основы. – 224 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=560886> . – Библиогр.: с. 178-181. – ISBN 978-5-93916-701-7. – Текст : электронный.

3) Крюков, С.В. Системный анализ: теория и практика / С.В. Крюков ; Южный федеральный университет, Экономический факультет. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2011. – 228 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=241102> . – ISBN 978-5-9275-0851-8. – Текст : электронный.

4) Теория систем и системный анализ : учебник : [16+] / С.И. Маторин, А.Г. Жихарев, О.А. Зимовец и др. ; под ред. С.И. Маторина. – Москва ; Берлин : Директмедиа Паблишинг, 2019. – 509 с. : 509 – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574641> . – Библиогр.: с. 477-489. – ISBN 978-5-4499-0675-5. – DOI 10.23681/574641. – Текст : электронный.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (в т. ч. самостоятельной работы)

Процесс изучения дисциплины «Системный анализ в сервисе» предусматривает контактную работу с преподавателем (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Системный анализ в сервисе» выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся. Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к зачету, а также самостоятельной научной деятельности.

Цель практических занятий: приобретение практических навыков в области реализации основных управленческих функций, овладение технологиями эффективного решения управленческих задач.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. При изучении дисциплины на практических занятиях используются различные кейс-технологии активизирующие учебный процесс, такие как:

- метод ситуационного анализа;
- ситуационные задачи и упражнения;
- кейс-стадии (анализ конкретной ситуации);
- метод дискуссии.

Метод ситуационного анализа позволяет решить одновременно три задачи:

- подчинить учебный процесс управляющему воздействию преподавателя;
- обеспечить включение в активную учебную работу обучающихся;
- наладить обратную связь, установить постоянный контроль за процессом усвоения знаний и качеством обучения.

Данный метод активного обучения способствует формированию у обучающихся целого комплекса положительных деловых качеств и характеристик, которые влияют на формирование личности менеджера адекватных современным требованиям:

- готовность принять на себя ответственность за деятельность группы;
- способность правильно организовать работу в группе и распределять роли;
- умение преодолевать сопротивление окружающих;

- умение вести свою линию, осуществляя аргументацию;
- умение находить причины и источники критических ситуаций;
- способность выдвигать и формировать идеи предложения и проекты;
- готовность идти на рассчитанный риск и принимать нестандартные решения;
- способность предвидеть последствия предпринятых шагов, и решений;
- умение ценить и продуктивно использовать рабочее время.

Метод ситуационного упражнения (задачи) позволяет усвоить знания, профессиональные навыки и умения на основе деятельности в условиях, приближенных к реальному производству.

Основной целью использования технологии *кейс-стадии (анализ конкретной ситуации)* является повышение эффективности обучения, а также создание мотивации путем стимулирования профессионального интереса обучаемых к учебному процессу.

Кейс-стадии позволяют:

- овладеть навыками и приемами всестороннего анализа ситуации из сферы профессиональной деятельности;
- оперативно принимать решения;
- отработать умение востребовать дополнительную информацию.
- правильно формулировать вопросы;
- приобретать навыки применения теоретических знаний на практике;
- приобретать навыки вербализации
- вырабатывать умение осуществлять презентацию;
- отрабатывать навыки конструктивного критического оценивания точки зрения других;
- развивать умение самостоятельно принимать решения на основе группового анализа ситуации;
- овладеть практическим опытом, опираясь на данные обратной связи.

Метод дискуссии – это обмен мнениями по какому-то вопросу в соответствии с правилами процедуры.

В ходе учебной дискуссии развиваются навыки убеждения, умение вести свою линию. Умение отказываться от собственных ошибочных суждений, научиться уважать иные точки зрения.

Решение экономико-математических задач – это основное средство развития пространственного мышления обучающихся, средство контроля усвоения ими учебного материала. Задачи выступают в процессе обучения, как средство организации и управления учебно-познавательной деятельностью обучающихся на различных ее этапах: репродукция, эвристика, исследование. Немаловажная роль принадлежит задачам в развитии мышления обучающихся. Задачи также выступают как средство связи теории с практикой и участвуют в организации и развитии самостоятельной деятельности.

Целью самостоятельной работы обучающихся является формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений,

аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий. Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе и включает:

- подготовку к устному опросу;
- ознакомление с литературой по дисциплине;
- составление терминологического словаря;
- подготовку к выступлениям, докладам, сообщениями по тематике, рекомендованной преподавателем;
- подготовку к деловым играм;
- обзор научных статей и их аннотация.

При изучении дисциплины студенты должны серьезно подойти к исследованию основной и дополнительной литературы, особенно при подготовке к практическим занятиям. Особое внимание следует обратить на работу с периодическими изданиями, (научными статьями) в читальном зале Университета. Для поиска научной литературы по дисциплине студентам также следует использовать каталог Электронной научной библиотеки: eLIBRARY.RU, ЭБС «Университетская библиотека Online».

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Качество учебной работы студентов определяется текущим контролем. Студент имеет право ознакомиться с ним.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося. Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы и представлен в ФОС дисциплины.

8. Оценочные средства для текущего контроля и проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств в полном объеме представлен в приложении к рабочей программе. Рассмотрим пример индивидуального творческого задания:

Тема 1. Введение в системный анализ

Задание 1. Провести классификацию объектов из перечня на рис. 1 (простые, сложные и очень сложные), занести результаты в таблицу (проставив номера объектов в соответствующие клетки). Перечень:

1. Автомобиль	34. Кофемолка	67. Самолет
2. Ателье	35. Кухня	68. Санаторий
3. АТС	36. Лекция	69. Сбербанк
4. Аэропорт	37. Люстра	70. Светофор
5. Аэрофлот	38. Магазин	71. Склад
6. Бензоколонка	39. Магнитофон	72. Собрание
7. Библиотека	40. Мэрия	73. Спутник
8. Больница	41. Метро	74. Стадион
9. Велосипед	42. Микрофон	75. Столовая
10. Вентилятор	43. Министерство	76. Стройка
11. Вернисаж	44. Мозг	77. Суд
12. ВУЗ	45. Музей	78. Счеты
13. Газета	46. Мясорубка	79. Такси
14. Город	47. Общежитие	80. Телевизор
15. Городской транспорт	48. Общество	81. Типография
16. Гостиница	49. Общество потребителей	82. Трактор
17. Грузовик	50. Огнетушитель	83. Транспорт
18. ГЭС	51. Оранжерея	84. Трамвай
19. Деканат	52. Оркестр	85. Тюрьма
20. Дерево	53. ОТК	86. Телефон
21. Детский сад	54. Отрасль	87. Учебник
22. Доклад	55. Очки	88. Факультет
23. Завод	56. Парикмахерская	89. Фотоателье
24. Замок	57. Пианино	90. Фотоаппарат
25. Звонок	58. Планирование	91. Химчистка
26. Зоопарк	59. Профсоюз	92. Хозрасчет
27. Каталог	60. Птицеферма	93. Хор
28. Качели	61. Промышленность	94. Цех
29. Кинотеатр	62. Регион	95. Циркуль
30. Книга	63. Ректорат	96. Часы
31. Концерт	64. Республика	97. Чемпионат
32. Компьютер	65. Робот	98. Швейная машина
33. Кооператив	66. Рынок	99. Школа
		100. Экономика

Рис. 1 . Перечень систем

Задание 2

Представить модель ресторано-гостиничного комплекса как системы в форме «черного ящика»: «вход» -- «процесс» - «выход»:

9. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

9.1	Лицензионное программное обеспечение:	1. «Антиплагиат.ВУЗ» 2. «Система КонсультантПлюс» 3. Microsoft (Windows XP, Windows Server 2003, Windows XP Professional x64 Edition, Windows Vista, Windows Server 2008, Windows 7, Windows Server 2012, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Office 365)
9.2	Свободно распространяемое программное обеспечение	Adobe Acrobat Reader DC 7-Zip
9.3	Состав современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационных справочных систем (ИСС)	Информационная система - Административно-управленческий портал – основа портала электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью организаций - http://www.aup.ru/ Академия Google [Электронный ресурс]: поисковая система, разработанная специально для студентов, ученых и исследователей, предназначена для поиска информации в онлайн-новых академических журналах и материалах, прошедших экспертную оценку. – Режим доступа: https://scholar.google.ru , свободный. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – Режим доступа: https://cyberleninka.ru , свободный. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru
9.4	Ресурсы сети «Интернет»:	Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» - http://ecsocman.hse.ru Журнал «Управление экономическими системами: электронный научный журнал» http://uecs.ru/ Сетевое издание «Центр раскрытия корпоративной информации». http://www.e-disclosure.ru Автоматизация и оптимизация бизнес-процессов; https://www.bitrix24.ru Туризм и гостиничное хозяйство http://www.oturbiznese.ru/ Бизнес-форум; http://www.biznet.ru/ Рекомендации по бизнес-проектированию http://www.bmbox.ru/

10. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесс по дисциплине

№ п/п	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещений для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого наглядного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательных программ в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3
1	<p>№ 3223 Учебная аудитория для проведения учебных занятий оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения (место преподавателя, столы, стулья, шкаф/стеллаж). Технические средства обучения: доска-экран (или доска меловая), комплект мультимедийного оборудования (экран, интерактивный проектор, автоматизированное рабочее место с персональным компьютером с лицензионным программным обеспечением), источник бесперебойного питания, сетевой фильтр. Комплекты лицензионного ежегодно обновляемого программного обеспечения: 1. Лицензионное программное обеспечение «Антиплагиат.ВУЗ» 2. Лицензионное программное обеспечение «Система КонсультантПлюс» 3. Лицензионное программное обеспечение Microsoft (Windows XP, Windows Server 2003, Windows XP Professional x64 Edition, Windows Vista, Windows Server 2008, Windows 7, Windows Server 2012, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Office 365) 4. Свободно распространяемое программное обеспечение Adobe Acrobat Reader DC 5. Свободно распространяемое программное обеспечение 7-Zip</p>	196601, Санкт-Петербург, город Пушкин, Петербургское шоссе, д.2, строение 2
2	<p>№ 3232 Учебная аудитория для проведения учебных занятий оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения (место преподавателя, столы, стулья, шкаф/стеллаж). Технические средства обучения: доска-экран (или доска меловая), комплект мультимедийного оборудования (экран, интерактивный проектор, автоматизированное рабочее место с персональным компьютером с лицензионным программным обеспечением), источник бесперебойного питания, сетевой фильтр. Комплекты лицензионного ежегодно обновляемого программного обеспечения: 1. Лицензионное программное обеспечение «Антиплагиат.ВУЗ» 2. Лицензионное программное обеспечение «Система КонсультантПлюс» 3. Лицензионное программное обеспечение Microsoft (Windows XP, Windows Server 2003, Windows XP Professional x64 Edition, Windows Vista, Windows Server 2008, Windows 7, Windows Server 2012, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Office 365) 4. Свободно распространяемое программное обеспечение Adobe Acrobat Reader DC 5. Свободно распространяемое программное обеспечение 7-Zip</p>	196601, Санкт-Петербург, город Пушкин, Петербургское шоссе, д.2, строение 2
3	<p>№ 1215 Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета. Технические средства обучения: стеллажи со справочной литературой, персональные компьютеры с лицензионным программным обеспечением</p>	196601, Санкт-Петербург, город Пушкин, Петербургское шоссе, д.2, строение 2

№ п/п	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещений для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого наглядного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательных программ в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
	Комплекты лицензионного ежегодно обновляемого программного обеспечения: <ol style="list-style-type: none"> 1. Лицензионное программное обеспечение «Антиплагиат.ВУЗ» 2. Лицензионное программное обеспечение «Система КонсультантПлюс» 3. Лицензионное программное обеспечение Microsoft (Windows XP, Windows Server 2003, Windows XP Professional x64 Edition, Windows Vista, Windows Server 2008, Windows 7, Windows Server 2012, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Office 365) 4. Свободно распространяемое программное обеспечение Adobe Acrobat Reader DC 5. Свободно распространяемое программное обеспечение 7-Zip 	

11 Особенности реализации дисциплины в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для инвалидов и лиц с ОВЗ может изменяться объём дисциплины в часах, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося (при этом не увеличивается количество зачётных единиц, выделенных на освоение дисциплины).

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины

Студенты с нарушениями зрения

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить плоскочечатную информацию в аудиальную или тактильную форму;
- возможность использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом индивидуальных особенностей и состояния здоровья студента;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- использование чёткого и увеличенного по размеру шрифта и графических объектов в мультимедийных презентациях;
- использование инструментов «лупа», «прожектор» при работе с интерактивной доской;

- озвучивание визуальной информации, представленной обучающимся в ходе занятий;
- обеспечение раздаточным материалом, дублирующим информацию, выводимую на экран;
- наличие подписей и описания у всех используемых в процессе обучения рисунков и иных графических объектов, что даёт возможность перевести письменный текст в аудиальный;
- обеспечение особого речевого режима преподавания: лекции читаются громко, разборчиво, отчётливо, с паузами между смысловыми блоками информации, обеспечивается интонирование, повторение, акцентирование, профилактика рассеивания внимания;
- минимизация внешнего шума и обеспечение спокойной аудиальной обстановки;
- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, на ноутбуке, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания и др.) на практических и лабораторных занятиях;
- минимизирование заданий, требующих активного использования зрительной памяти и зрительного внимания;
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы.

***Студенты с нарушениями опорно-двигательного аппарата
(маломобильные студенты, студенты, имеющие трудности
передвижения и патологию верхних конечностей)***

- возможность использовать специальное программное обеспечение и специальное оборудование и позволяющее компенсировать двигательное нарушение (коляски, ходунки, трости и др.);
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- применение дополнительных средств активизации процессов запоминания и повторения;
- опора на определенные и точные понятия;
- использование для иллюстрации конкретных примеров;
- применение вопросов для мониторинга понимания;
- разделение изучаемого материала на небольшие логические блоки;
- увеличение доли конкретного материала и соблюдение принципа от простого к сложному при объяснении материала;
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение

внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания др.);

- обеспечение беспрепятственного доступа в помещения, а также пребывания них;

- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие обеспечить реализацию эргономических принципов и комфортное пребывание на месте в течение всего периода учёбы (подставки, специальные подушки и др.).

Студенты с нарушениями слуха (глухие, слабослышащие, позднооглохшие)

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить аудиальную форму лекции в плоскочечатную информацию;

- наличие возможности использовать индивидуальные звукоусиливающие устройства и сурдотехнические средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации;

- осуществлять взаимобратный перевод текстовых и аудиофайлов (блокнот для речевого ввода), а также запись и воспроизведение зрительной информации;

- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;

- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала (структурно-логические схемы, таблицы, графики, концентрирующие и обобщающие информацию, опорные конспекты, раздаточный материал);

- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;

- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;

- особый речевой режим работы (отказ от длинных фраз и сложных предложений, хорошая артикуляция; четкость изложения, отсутствие лишних слов; повторение фраз без изменения слов и порядка их следования);

- обеспечение зрительного контакта во время говорения и чуть более медленного темпа речи, использование естественных жестов и мимики);

- чёткое соблюдение алгоритма занятия и заданий для самостоятельной работы (называние темы, постановка цели, сообщение и запись плана, выделение основных понятий и методов их изучения, указание видов деятельности студентов и способов проверки усвоения материала, словарная работа);

- соблюдение требований к предъявляемым учебным текстам (разбивка текста на части; выделение опорных смысловых пунктов; использование наглядных средств);

- минимизация внешних шумов;

- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;
- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего).

Студенты с прочими видами нарушений (ДЦП с нарушениями речи, заболевания эндокринной, центральной нервной и сердечно-сосудистой систем, онкологические заболевания)

- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации;
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала;
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее ознакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;
- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего);
- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы,
- стимулирование выработки у студентов навыков самоорганизации и самоконтроля;
- наличие пауз для отдыха и смены видов деятельности по ходу занятия.