

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Кафедра технологии управления и сервиса

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Системный анализ в сервисе»

Направление подготовки бакалавра
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) образовательной программы
Управление гостиничной и ресторанной деятельностью

Форма обучения
Заочная

Санкт-Петербург
2022

Автор

Доцент


(подпись)

Золотарёва Ю.П.

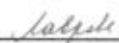
Рассмотрены на заседании кафедры технологии управления и сервиса от
15 марта 2022 г., протокол № 08.

Заведующий кафедрой


(подпись)

Донец Н.Ю.

Руководитель
образовательной
программы


(подпись)

Лаврова А.П.

СОДЕРЖАНИЕ

	с.	
1 Цель самостоятельной работы	4	
2 Задачи самостоятельной работы	4	
3 Трудоемкость самостоятельной работы	4	
4 Формы самостоятельной работы	4	
5 Структура самостоятельной работы	6	
6 Учебно-методическое и информационное обеспечение самостоятельной работы		9
6.1 Основная литература		
6.2 Дополнительная литература		
6.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»		

1 Цель самостоятельной работы

Целью самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «*Системный анализ в сервисе*» является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта. Изучение дисциплины определяется необходимостью развития навыков владения научно-обоснованными методами комплексного исследования социально-экономической жизни и умения использовать полученные результаты для самостоятельного решения профессиональных задач. Системное управление является первоосновой развития производства, маркетинга, финансов, решения экологических проблем, обеспечения безопасности и надежности сервисной деятельности. Применение системного анализа является фундаментальным и объективным свойством управленческих решений в экономике, предпринимательстве, менеджменте, что объясняется динамичностью процессов, неопределенностью, конфликтностью и рисками деловой среды, сложностью инновационных технологических циклов, усилением роли интеллектуальных ресурсов.

2 Задачи самостоятельной работы

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «*Системный анализ в сервисе*» являются:

- сформировать представления о сущности, свойствах и особенностях социально-экономических систем в условиях нестабильной, быстро изменяющейся внешней среды;
- приобрести теоретические знания и практические навыки по определению возникающих возможностей и по оценке угроз предприятию, исходя из системного анализа внешней среды и особенностей (сильных и слабых сторон) предприятий;
- выработать умение формулировать миссию, цели и задачи устойчивого развития предприятия, а также выявлять барьеры и проблемы на основе системного анализа;
- 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 знаний об обеспечении безопасности обслуживания клиентов;
- изучить методы системного анализа и контроля;
- способствовать усилению креативной составляющей личности студента путем организации дискуссий, обсуждения кейсов и стратегического анализа ситуаций.

3 Трудоемкость самостоятельной работы

Общая трудоемкость дисциплины «*Системный анализ в сервисе*» составляет 252 часа, в том числе трудоемкость самостоятельной работы обучающихся заочной формы – 229,7 часов.

4 Формы самостоятельной работы

По дисциплине «*Системный анализ в сервисе*» предусмотрены следующие формы самостоятельной работы: доклады; индивидуальные и групповые задания; кейсы;

коллоквиум; тесты. Самостоятельная работа 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.

Запись лекции – форма активной самостоятельной работы студентов, требующая умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки, формулы, схемы, таблицы. Лекции в основном нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой. Предполагается, что студенты приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Системный анализ в сфере услуг как наука использует свою терминологию, категориальный, графический и экономико-математический аппараты, которыми студент должен научиться пользоваться и применять по ходу записи лекции.

Культура записи лекции – один из важнейших факторов успешного и творческого овладения знаниями по современной сервисологии, а также анализу экономических проблем общества. Последующая работа над текстом лекции воскрешает в памяти ее содержание. В конце лекции преподаватель дает возможность студентам задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу.

Семинарское занятие по дисциплине «Системный анализ в сервисе» – важнейшая форма самостоятельной работы студентов над научной, учебной и периодической литературой. Именно на семинарском занятии каждый студент имеет возможность проверить глубину усвоения учебного материала, показать знание категорий, положений и инструментов системного анализа, и уметь их применить для аргументированной и доказательной оценки различных общественных и экономических процессов и явлений, происходящих в современном мире. Участие в семинаре позволяет студенту соединить полученные теоретические знания с решением конкретных практических задач по моделированию процессов на различных уровнях экономики, давать оценку экономическим явлениям, происходящим в стране и мире.

Семинарские занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки, определяются преподавателем, ведущим занятия. При изучении каждой темы особое внимание следует уделять как количественным, так и качественным приемам, используемым при решении задач. Для выполнения письменных домашних заданий студентам необходимо внимательно прочитать соответствующий раздел учебника и проработать аналогичные задания, рассматриваемые преподавателем на семинарских занятиях. Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными, информацией об экономических и общественных событиях в экономике в целом и в отрасли.

Основной формой итогового контроля и оценки знаний студентов по системному анализу в сфере услуг является экзамен (5 семестр). На экзамене студенты должны продемонстрировать не только теоретические знания, но и практические навыки пользования инструментарием системного анализа, поэтому на итоговом контроле помимо теоретических вопросов студенту предлагается выполнить практическое задание. Постоянная активность на занятиях, готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы курса – залог успешной работы и положительной оценки.

Целью самостоятельной работы - формирование способностей к инициативному познанию через критический анализ информации, поиск новых решений, аргументацию и отстаивание своих предложений, подготовку выступлений и ведение дискуссий.

5 Структура самостоятельной работы

заочная форма обучения

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудоемкость, ч
Тема 1 <i>Введение в системный анализ</i>	доклады	Цели, задачи направления системного анализа	2
	Контрольные вопросы	1. Определения системного анализа 2. Понятие теории массового обслуживания 3. Характеристика задач системного анализа и их особенности 4. Развитие систем или процессов 5. Прогнозирование и планирование 6. Задачи массового обслуживания.	10
	кейс	Описать экономический объект-гостиницу как систему	3
	задание	Задание № 2. Выбор лучшего варианта	5
	тест	Решение тестов №№ 1-3 по теме 1	3
Тема 2 <i>Понятие и типы систем</i>	задание	Задания 1 -3	2
	Контрольные вопросы	1. Понятие сложной системы 2. Классификация систем 3. Понятие системы массового обслуживания 4. Виды систем массового обслуживания	10
	кейс	Определение параметров и характеристик экономического объекта как динамической системы	3
	задание	Задание № 3. Анализ альтернатив.	4
	тест	Решение тестов №№ 4-6 по теме 2	5
Тема 3 <i>Основные свойства и характеристики систем</i>	Контрольные вопросы	1. Свойства и признаки систем 2. Элементы и принципы функционирования системы 3. Понятие целостности системы 4. Связи в системах 5. Понятие системности и интегративности 6. Функции системы	10
	кейс	Анализ деловой ситуации	5
	Задание	Задание № 4. Сравнение относительной важности выбранных критериев системы.	5
	тест	Решение тестов №№ 7-9 по теме 3	4
Тема 4 <i>Основные параметры систем</i>	доклады	Стратегии роста: возможности и ограничения	2
	Контрольные вопросы	1. Вход и выход системы 2. Обратная связь и ограничения в системах 3. Сравнение решения с критерием 4. Процедура проверки соответствия	10

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудоемкость, ч
		5. Модель воздействия.	
	кейс	Определение динамических свойств системы	3
	задание	Задание № 5. Подбор состава команды	5
	тест	Решение тестов №№10-12 по теме 4	5
Тема 5 <i>Особенности систем сферы услуг</i>	доклады	Стратегические сессии и управление креативностью.	2
	Контрольные вопросы	1. Особенности формирования систем сферы услуг. 2. Особенности структуры систем сферы услуг 3. Значение классификационного признака системы. 4. Функциональное назначение систем сферы услуг	10
	кейс	Детальный анализ контекстной диаграммы и диаграммы декомпозиции типовой функциональной модели предприятия (ресторанно-гостиничного комплекса)	5
	задание	Задание № 6. Определить значение минимальной стоимости.	3
	тест	Решение тестов №№ 13-15 по теме 5	4
Тема 6 <i>Качество функционирования систем сферы услуг</i>	Контрольные вопросы	1. Виды безопасности систем (гостиница) 2. Устойчивость систем 3. Надежность функционирования систем 4. Оценка качества функционирования систем 5. Оценка эффективности функционирования систем 6. Оптимизация системы	10
	кейс	Оценка результативности деятельности ресторана «Южный берег»	5
	задание	Задание № 7. Произвести выбор системы целей	5
	тест	Решение тестов №№ 16-18 по теме 6	3
Тема 7. <i>Методология системного анализа в сервисе</i>	Контрольные вопросы	1. Охарактеризовать этапы системного анализа 2. Охарактеризовать процедуры системного анализа 3. Охарактеризовать современные методы системного анализа 4. Принципы системного анализа. 5. Современные модели систем. 6. Системный изоморфизм и гомоморфизм.	10
	кейс	Классификация услуг и сервисной деятельности	3
	задание	Задание № 8. Систематизация стратегических планов ресторанно-гостиничного комплекса «ЗВЕЗДА», планирующего интеграцию с крупнейшей европейской туристической сетью.	5

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудоемкость, ч
		Аспекты стратегического управления	
	тест	Решение тестов №№ 19-21 по теме 7	5
Тема 8. <i>Теоретический анализ сервисной деятельности</i>	Контрольные вопросы	1. Методологические основы научного анализа сервисной деятельности. 2. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления». 3. Анализа сервисной деятельности постиндустриального общества. 4. Классификация услуг и сервисной деятельности 5. Направления развития услуг.	10
	кейс	Решение тестов №№ 22-24 по теме 8	4
	задание	Задание № 9. Прокомментировать результаты оценки качества услуг гостиницы «Отель у моря»:	3
	тест	Решение тестов №№ 22 - 24 по теме 8	4
Тема 9. <i>Технология анализа типовых прикладных задач</i>	доклад	Технологии системного анализа	2
	Контрольные вопросы	1. Типовые прикладные задачи количественного анализа систем. 2. Диаграмма причинно-следственных связей. 3. ABC-анализ. 4. Метод парных сравнений. 5. Бостонская матрица. 6. Девятимерная линейка. 7. Метод SWOT.	10
	кейс	Анализ ассортиментной политики ресторанного комплекса	3
	задание	Задание № 10. Планирование индивидуальной работы	4
	тест	Решение тестов №№ 25-27 по теме 9	4
Тема 10. <i>Модели и методы в системном анализе</i>	доклад	Модели и методы системного анализа	3
	Контрольные вопросы	1. Концепция аналитической технологии в системном анализе. 2. Основные понятия и определения: моделирование, модель объекта, модель системы, модель процесса. 3. Сущность и содержание моделирования в системных исследованиях. 4. Задачи и общая схема моделирования в системном анализе. 5. Классификация моделей, формы моделирования. 6. Этапы построения и исследования моделей. 7. Содержание методов имитационного и имитационно-эволюционного моделирования. 8. Экспертные методы и системы, сферы применения. 9. Содержание и структура информационно-аналитического обеспечения системного анализа 10. Структура интеграции методов для решения задач системного анализа.	5
	кейс	Модель ресторана как «черного ящика».	3
	задание	Задание 11. Модель мотивирование работников гостинично-ресторанного комплекса. Анализ ситуации.	7,7
	тест	Решение тестов №№ 28 -30 по теме 10	4
Итого			229,7

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение самостоятельной работы

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.

6.3 Интернет-ресурсы

Автоматизация и оптимизация бизнеспроцессов; <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/>