Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор –
проректор по учебной работе
_____Н.Г. Кузнецов
«01» июня 2018 г.

Рабочая программа дисциплины

Технические средства принятия решений в сервисе

по профессионально-образовательной программе направление 43.03.01 "Сервис"

Квалификация

Бакалавр

Ростов-на-Дону
2018 г.

Антикризисное и корпоративное управление

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
Недель	17,3			
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД
Лекции	36	36	36	36
Практические	36	36	36	36
В том числе инт.	50	50	50	50
Итого ауд.	72	72	72	72
Контактная работа	72	72	72	72
Сам. работа	72	72	72	72
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	180	180	180	180

ОСНОВАНИЕ

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 СЕРВИС (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 20.10.2015г. №1169)

Рабочая программа составлена

по профессионально-образовательной программе направление 43.03.01 "Сервис"

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 27.03.2018 протокол № 10.

Программу составил (и): *к.э.н., доцент, Шарапова А.Е.* 28.05.2018

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Мишурова И.В. 28.05.2018

Методическим советом направления *д.э.н., профессор, Суржиков М.А.* 28.05.2018

Отделом образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. 30.05.2018

Проректором по учебно-методической работе Джуха В.М. 31.05.2018

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования

_____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для

Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Мишурова И.В. _____

Программу составил *к.э.н., доцент, Шарапова А.Е.* _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования
учебного процесса Торопова Т.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для

Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Мишурова И.В. _____

Программу составил *к.э.н., доцент, Шарапова А.Е.* _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования
учебного процесса Торопова Т.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для

Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Мишурова И.В. _____

Программу составил *к.э.н., доцент, Шарапова А.Е.* _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования
учебного процесса Торопова Т.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для

Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Мишурова И.В. _____

Программу составил *к.э.н., доцент, Шарапова А.Е.* _____

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Цель: изучение процессов принятия рациональных решений в сервисных системах, а также в обучении практическим навыкам принятия решений на предприятиях сервиса в реальных практических ситуациях.
1.2	Задачи: формализация данных в задачах принятия решений в различных процессах сферы обслуживания; изучение методов принятия решений при детерминированных и вероятностных критериях выбора; изучение методоы постановки и решения оптимизационных задач в теории принятия решений; постановка задач поиска эффективных решений в технологических процессах обслуживания клиентов

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.01
2.1	**Требования к предварительной подготовке обучающегося:**
2.1.1	Необходимыми условиями для успешного усвоения дисциплины являются навыки, знания и умения, полученные в результате изучения дисциплин:
2.1.2	Математика
2.1.3	Теория и практика принятия решений в сервисе
2.1.4	Введение в специальность
2.2	**Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**
2.2.1	Бизнес-планирование
2.2.2	Техника и технология управления сервисным предприятием
2.2.3	Логика
2.2.4	Преддипломная
2.2.5	Региональная экономика

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-2: готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

Знать:

теоретические основы систем управления запасами

Уметь:

формализовать фактические данные и корректно выполнять постановку задач

Владеть:

методами решения задач в системах управления запасами, в системах массового обслуживания

ПК-12: готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

Знать:

многообразие критериев принятия решений, методы и алгоритмы решения задач принятия решений

Уметь:

осуществлять контроль качества процесса сервиса, формулировать задачи принятия решений в области систем сервиса, применять полученные представления о рациональных решениях к конкретным задачам, возникающим на этапе создания и производства услуг

Владеть:

методами решения оптимизационных задач принятия решений в области сервиса, методами аналитического решения задач принятия решений с использованием современных информационных технологий, методами представления результатов

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Интеракт.	Примечание
	Раздел 1. Методы формализации при решении управленческих задач						

1.1	Введение. Математические модели и оптимизация в экономике. Математические модели в экономике. Классическая теория оптимизации. Глобальный максимум и локальные максимумы. Достаточное условие существования глобального максимума. Причины отсутствия оптимального решения. /Лек/	3	6	ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.4 Л2.5	3	
1.2	Задачи на экстремум без ограничений. Задачи на экстремум при наличии ограничений. /Пр/	3	4	ПК-2 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.5	4	
1.3	Введение. Математические модели и оптимиза-ция в экономике. Математические модели в экономике. Классическая теория оптимизации. Глобальный максимум и локальные максимумы. Достаточное условие существования глобального максимума. Причины отсутствия оптимального решения. /Ср/	3	12	ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.5 Э1	0	
1.4	Методы оптимальных решений в задачах управления запасами. Характеристика основных видов запасов. Модели управления запасами. Детерминированные модели управления запасами: статические и динамические, однопро-дуктовые и много продуктовые. Формула экономичного размера заказа Уилсона. Вероятностные модели управления за- пасами: одноэтапные и многоэтапные. Саморегулирующиеся системы управления запасами. /Лек/	3	6	ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.4 Л2.5	2	
1.5	Решение задач по теме «Управление запасами». Контроль по модулю. /Пр/	3	6	ПК-2 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.5	6	
1.6	Методы оптимальных решений в задачах управ-ления запасами. Характеристика основных видов запасов. Модели управления запасами. Детерминированные модели управления запасами: статические и динамические, однопро-дуктовые и много продуктовые. Формула экономичного раз-мера заказа Уилсона. Вероятностные модели управления за- пасами: одноэтапные и многоэтапные. Саморегулирующиеся системы управления запасами. /Ср/	3	12	ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.4 Л2.5 Э1	0	
	Раздел 2. Методы оптимальных решений в сервисе						
2.1	Методы оптимальных решений в условиях неопределенности и риска. Задача выбора решений в условиях неопределенности. Критерии выбора решений в условиях неопределенности (критерий Гурвица, критерий Байеса-Лапласа, критерий Сэвиджа, критерий Ходжа-Лемана). Принятие решений на основе математического ожидания. Случайность и риск. Учет склонности к риску (критерий ожидаемого значения, критерий ожидаемое значение-дисперсия, наиболее вероятного исхода в будущем) /Лек/	3	6	ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.5	3	

2.2	Методы оптимальных решений в условиях неопределенности и риска. Методы планирования эксперимента и применение методов теории вероятностей для анализа полученных результатов. /Пр/	3	4	ПК-2 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.4 Л2.5	3	
2.3	Методы оптимальных решений в условиях неопределенности и риска. Задача выбора решений в условиях неопределенности. Критерии выбора решений в условиях неопределенности (критерий Гурвица, критерий Байеса-Лапласа, критерий Сэвиджа, критерий Ходжа-Лемана). Принятие решений на основе математического ожидания. Случайность и риск. Учет склонности к риску (критерий ожидаемого значения, критерий ожидаемое значение-дисперсия, наиболее вероятного исхода в будущем) /Ср/	3	12	ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.4 Л2.5 Э1	0	
2.4	Методы оптимальных решений в системах массового обслуживания. Основные характеристики моделей массового обслуживания (очередь, простой системы, поток клиентов). Системы массового обслуживания с пуассоновским распределением (с ожиданием, с отказами). /Лек/	3	6	ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.4 Л2.5	4	
2.5	Методы оптимальных решений в системах массового обслуживания. Решение задач по теме «Системы массового обслуживания». Контроль по модулю. /Пр/	3	6	ПК-2 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.4 Л2.5	5	
2.6	Методы оптимальных решений в системах массового обслуживания. Основные характеристики моделей массового обслуживания (очередь, простой системы, поток клиентов). Системы массового обслуживания с пуассоновским распределением (с ожиданием, с отказами). /Ср/	3	12	ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.4 Л2.5 Э1	0	
2.7	Другие модели массового обслуживания. Фор-мула Поллачека-Хинчина. Модели принятия решений со стоимостными характеристиками, предпочтительного уровня обслуживания /Лек/	3	4	ПК-12	Л1.2 Л2.1 Л2.5	2	
2.8	Другие модели массового обслуживания. Фор-мула Поллачека-Хинчина. Модели принятия решений со стоимостными характеристиками, предпочтительного уровня обслуживания /Пр/	3	4	ПК-2 ПК-12	Л1.2 Л2.1 Л2.5	3	
2.9	Другие модели массового обслуживания. Фор-мула Поллачека-Хинчина. Модели принятия решений со стоимостными характеристиками, предпочтительного уровня обслуживания /Ср/	3	12	ПК-12	Л1.2 Л2.1 Л2.5 Э1	0	
	Раздел 3. Современные информационные технологии и технические средства разработки управленческих решений						

3.1	Интеллектуальные компьютерные системы. Особенности экспертных систем в разработке управленческих решений. Технологии и способы накопления знаний. Практика применения баз знаний для разработки управленческих решений. Алгоритм выбора информационных продуктов и услуг для поддержки принятия решений. /Лек/	3	4	ПК-12	Л1.2 Л2.1 Л2.5	2	
3.2	Интеллектуальные компьютерные системы. Особенности экспертных систем в разработке управленческих решений. Технологии и способы накопления знаний. Практика применения баз знаний для разработки управленческих решений. Алгоритм выбора информационных продуктов и услуг для поддержки принятия решений. /Пр/	3	4	ПК-2 ПК-12	Л1.2 Л2.1 Л2.5	4	
3.3	Интеллектуальные компьютерные системы. Особенности экспертных систем в разработке управленческих решений. Технологии и способы накопления знаний. Практика применения баз знаний для разработки управленческих решений. Алгоритм выбора информационных продуктов и услуг для поддержки принятия решений. /Ср/	3	12	ПК-12	Л1.2 Л2.1 Л2.5 Э1	0	
3.4	Эвристические технологии. Эвристические технологии – методы поиска решения задач; процессы самообучения в социальных системах. /Лек/	3	4	ПК-12	Л1.2 Л2.1 Л2.5	2	
3.5	Эвристические технологии. Эвристические технологии – методы поиска решения задач; процессы самообучения в социальных системах. /Пр/	3	4	ПК-2 ПК-12	Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.5	3	
3.6	Конференция: Инновации в современных интеллектуальных системах и возможности их применения в экономике (в сфере услуг) /Пр/	3	4	ПК-2 ПК-12	Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.5	4	
3.7	/Экзамен/	3	36	ПК-2 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.5	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену:
1. Методы формализации при решении управленческих задач
2. Математические модели и оптимизация в экономике
3. Классическая теория оптимизации.
4. Глобальный максимум и локальные максимумы.
5. Достаточное условие существования глобального максимума.
6. Причины отсутствия оптимального решения.
7. Методы оптимальных решений в задачах управления запасами
8. Характеристика основных видов запасов.
9. Модели управления запасами.
10. Детерминированные модели управления запасами: статические и динамические, одно-продуктовые и много продуктовые. Формула экономичного размера заказа Уилсона.
11. Вероятностные модели управления запасами: одноэтапные и многоэтапные.
12. Саморегулирующиеся системы управления запасами.

13. Методы оптимальных решений в сервисе
14. Методы оптимальных решений в условиях неопределенности и риска
15. Задача выбора решений в условиях неопределенности.
16. Критерии выбора решений в условиях неопределенности (критерий Гурвица, критерий Байеса-Лапласа, критерий Сэвиджа, критерий Ходжа-Лемана).
17. Принятие решений на основе математического ожидания.
18. лучайность и риск.
19. чет склонности к риску (критерий ожидаемого значения, критерий ожидаемое значение-дисперсия, наиболее вероятного исхода в будущем)
20. Методы оптимальных решений в системах массового обслуживания
21. Основные характеристики моделей массового обслуживания (очередь, простой системы, поток клиентов).
22. Системы массового обслуживания с пуассоновским распределением (с ожиданием, с отказами).
23. Модели принятия решений со стоимостными характеристиками, предпочтительного уровня обслуживания.
24. Современные информационные технологии и технические средства разработки управленческих решений
25. Особенности экспертных систем в разработке управленческих решений.
26. Технологии и способы накопления знаний.
27. Практика применения баз знаний для разработки управленческих решений.
28. Алгоритм выбора информационных продуктов и услуг для поддержки принятия решений.
29. Эвристические технологии – методы поиска решения задач; процессы самообучения в социальных системах.

5.2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Структура и содержание фонда оценочных средств представлена в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Механцева К. Ф., Механцева И. Ю.	Экономико-математические методы и модели: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ "РИНХ", 2005	50
Л1.2	Шикин Е. В.	Математические методы и модели в управлении: Учеб. пособие для вузов	М.: Дело, 2002	69
Л1.3	Судариков С. А., Грек Н. Г., Бахренькова К. А.	Экономическая оптимизация. Теория и практика http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=111922	Минск: ТетраСистемс, 2012	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Орлова И. В., Половников В. А.	Экономико-математические методы и модели: компьютерное моделирование: учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по спец. "Статистика" и др. экон. спец.	М.: Вуз. учеб., 2010	30
Л2.2	Ушакова Ю.	Детерминированные экономико-математические модели и методы факторного анализа http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=100064	Москва: Лаборатория книги, 2010	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Жабреев А. Д.	Использование сети Интернет для улучшения системы обслуживания http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140317	Москва: Лаборатория книги, 2012	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Казанская О. В., Юн С. Г., Альсова О. К.	Модели и методы оптимизации: Практикум http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228848	Новосибирск: НГТУ, 2012	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.5	Пискарева Т. И., Анисина И. Н., Огерчук А. А.	Практикум по самостоятельному решению задач с методическими указаниями: учебное пособие http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469429	Оренбург: ОГУ, 2016	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Федеральная служба государственной статистики http://www.gks.ru/

6.3. Перечень программного обеспечения	
6.3.1	Microsoft Office
6.4 Перечень информационных справочных систем	
6.4.1	Консультант +

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
7.1	Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Дляпроведениялекционныхзанятийиспользуетсядемонстрационноеоборудование.

8. МЕТОДИЧЕСТКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

Приложение 1
к рабочей программе

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры Антикризисного и
корпоративного управления
Протокол № 10 от «25» мая 2018 г.
Зав. кафедрой _____ Мишурова И.В.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Технические средства принятия решений в сервисе

Направление подготовки

43.03.01«Сервис»

Уровень образования

бакалавриат

Составитель _____ Шарапова А.Е., доцент, к.э.н.
(подпись) *Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание*

Ростов-на-Дону, 2018

Оглавление

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы 3

2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания 3

3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы 6

4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций 21

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования представлен в п. 3. «Требования к результатам освоения дисциплины» рабочей программы дисциплины.

2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК-2 готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства			
Знать теоретические основы систем управления запасами	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	СР – самостоятельная работа, Д – доклад, П – презентации, Т – тест, Р – реферат
Уметь формализовать фактические данные и корректно выполнять постановку задач	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к	СР – самостоятельная работа, Д – доклад, П – презентации, Т – тест, Р – реферат

	глобальных информационных ресурсов	занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	
Владеть методами решения задач в системах управления запасами, в системах массового обслуживания	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	СР – самостоятельная работа, Д – доклад, П – презентации, Т – тест, Р – реферат
ПК-7: готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий			
Знать цели, объекты и субъекты оптимизационных задач принятия решений	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к	КЗ – контрольное задание, Д – доклад, П – презентации, Т – тест

		занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	
Уметь корректно выполнять постановку задач принятия решений, формализовать ограничения и находить оптимальное решение (или область оптимальных решений)	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы (в полном, не полном объеме)	Т-тест
Владеть методами оптимальных решений в задачах управления запасами, методами оптимальных решений в условиях неопределенности и риска, методами оптимальных решений в системах массового обслуживания	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям;	Т - тест
ПК-12: готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов			
Знать многообразие критериев принятия решений, методы и алгоритмы решения задач	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить	КЗ – контрольное задание, Д – доклад, П – презентации, Т – тест, Р – реферат

принятия решений	современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	
Уметь осуществлять контроль качества процесса сервиса, формулировать задачи принятия решений в области систем сервиса, применять полученные представления о рациональных решениях к конкретным задачам, возникающим на этапе создания и производства услуг	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы (в полном, не полном объеме)	Т-тест
Владеть методами решения оптимизационных задач принятия решений в области сервиса, методами аналитического решения задач принятия решений с использованием современных информационных технологий, методами	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	Тест, КЗ – контрольное задание

представления результатов			

2.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

84-100 баллов (оценка «отлично»)
67-83 баллов (оценка «хорошо»)
50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)

3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»
Кафедра Антикризисного и корпоративного управления

Вопросы к экзамену

по дисциплине «Технические средства принятия решений в сервисе»

1. Методы формализации при решении управленческих задач
2. Математические модели и оптимизация в экономике
3. Классическая теория оптимизации.
4. Глобальный максимум и локальные максимумы.
5. Достаточное условие существования глобального максимума.
6. Причины отсутствия оптимального решения.
7. Методы оптимальных решений в задачах управления запасами
8. Характеристика основных видов запасов.
9. Модели управления запасами.
10. Детерминированные модели управления запасами: статические и динамические, одно-продуктовые и много продуктовые. Формула экономичного размера заказа Уилсона.
11. Вероятностные модели управления запасами: одноэтапные и многоэтапные.
12. Саморегулирующиеся системы управления запасами.
13. Методы оптимальных решений в сервисе
14. Методы оптимальных решений в условиях неопределенности и риска
15. Задача выбора решений в условиях неопределенности.
16. Критерии выбора решений в условиях неопределенности (критерий Гурвица, критерий Байеса-Лапласа, критерий Сэвиджа, критерий Ходжа-Лемана).
17. Принятие решений на основе математического ожидания.
18. лучайность и риск.
19. чет склонности к риску (критерий ожидаемого значения, критерий ожидаемое значение-дисперсия, наиболее вероятного исхода в будущем)

20. Методы оптимальных решений в системах массового обслуживания
21. Основные характеристики моделей массового обслуживания (очередь, простой системы, поток клиентов).
22. Системы массового обслуживания с пуассоновским распределением (с ожиданием, с отказами).
23. Модели принятия решений со стоимостными характеристиками, предпочтительного уровня обслуживания.
24. Современные информационные технологии и технические средства разработки управленческих решений
25. Особенности экспертных систем в разработке управленческих решений.
26. Технологии и способы накопления знаний.
27. Практика применения баз знаний для разработки управленческих решений.
28. Алгоритм выбора информационных продуктов и услуг для поддержки принятия решений.
29. Эвристические технологии – методы поиска решения задач; процессы самообучения в социальных системах.

Критерии оценивания студента ответа на экзамене:

- оценка «отлично» - изложенный материал фактически верен, даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с использованием рациональных методик) решены практические задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело увязывались с требованиями руководящих документов; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии; усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

- оценка «хорошо» - наличие твердых и достаточно полных знаний в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

- оценка «удовлетворительно» - наличие твердых знаний в объеме пройденного материала в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

- оценка «неудовлетворительно» - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Составитель _____ А.Е. Шарапова
(подпись)

«____»_____20 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления

Тесты письменные и/или компьютерные

по дисциплине «Технические средства принятия решений в сервисе»

1. Банк тестов по модулям

Модуль 1. Методы формализации при решении управленческих задач

1. Эксперт – это:
a) группа людей, имеющая общие интересы и старающаяся оказать влияние на процесс выбора и его результат
b) человек, который лично работает в рассматриваемой области деятельности, является признанным специалистом по решаемой проблеме, может и имеет возможность высказать суждения по ней
c) субъект, который всерьез намерен устранить стоящую перед ним проблему, выделить на ее разрешение и реально задействовать имеющиеся у него активные ресурсы, суверенно воспользоваться положительными результатами от решения проблемы или взять на себя всю ответственность за неуспех, неудачу, за напрасные расходы

2. Решения, которые характеризуются тщательностью оценки менеджером всех вариантов, сверхкритичным подходом к делу и очень мало отличаются новизной и оригинальностью, - это решения:
a) уравновешенные
b) инертные
c) рациональные
d) осторожные.

3. Научный подход к менеджменту, целью которого является оказание помощи работнику в осознании своих собственных возможностей, творческих способностей на основе применения концепции поведенческих наук к построению и управлению фирмой, — называется:
a) административным
b) воспроизводственным
c) ситуационным
d) поведенческим.

4. Научный подход к менеджменту, учитывающий технические, экологические, экономические, организационные, социальные, психологические и другие аспекты менеджмента в их взаимосвязи, — называется:
a) маркетинговым
b) интеграционным
c) комплексным
d) функциональным.

5. Решение, которое не находит подготовленной почвы для реализации и развития и может дать импульсы для развития негативных тенденций — это решение ...
a) эпизодическое
b) инертное
c) запоздалое

d) преждевременно принятое

6. То, что принятое решение не должно ни отставать, ни опережать потребности и задачи социально-экономической системы, означает:

a) своевременность решения
b) согласованность решения с принятыми ранее решениями
c) всестороннюю обоснованность решения
d) необходимую полноту содержания решения

7. Юридиче свойство управленческого решения – это:

a) целенаправленность;
b) правомерность;
c) плановость;
d) коллегиальность.

8. Технологическое свойство управленческого решения – это:

a) комплексность;
b) стадийность;
c) целенаправленность;
d) актуальность.

9. Классификация решений – это:

a) ранжирование решений;
b) оценка качества решений;
c) группировка решений по каким-либо признакам;
d) структуризация решений.

10. Группа решений, выделенная по временному признаку - это:

a) стратегические и тактические;
b) индивидуальные и коллегиальные;
c) долгосрочные и краткосрочные;
d) глобальные и локальные.

11. Группа решений, выделенная по способу их фиксации - это:

a) формализованные и неформализованные;
b) корректируемые и некорректируемые;
c) документированные и недокументированные;
d) стратегические и тактические.

12. Группа решений, выделенная по форме принятия их – это:

a) долгосрочные и краткосрочные;
b) стратегические и тактические;
c) индивидуальные и коллегиальные;
d) глобальные и локальные.

13. Детерминированные решения – это решения, принятые в условиях:

a) риска;
b) стабилизации производства;
c) определенности;
d) конкуренции.

14. По технологии принятия решения подразделяют на:

a) Рекомендательные, ориентирующие, директивные.
b) Запрограммированные, незапрограммированные.
c) Безальтернативные, бинарные, многовариантные, инновационные.
d) Интуитивные, адаптивные.

15. Под принятием решения понимается:

a) способ побуждения людей для достижения определенных целей
b) процесс формирования альтернатив
c) процесс обмена информацией между двумя и более субъектами

d)сознательный выбор действий из имеющихся альтернатив для достижения желаемых результатов.

Модуль 2. Методы оптимальных решений в сервисе

1. Как вы определите роль технических средств в процессе принятия УР?
A. Позволяет глубже проанализировать проблему.
B. Позволяет обрабатывать больший объем информации.
C. Это главный фактор качества управленческого решения.
D. Несут в себе опасность формализации проблем.
E. Расширяют диапазон методов анализа.
2. Методология разработки управленческого решения – это:
A. Логика, действия менеджера и команды.
B. Цель и подходы метода разработки решения.
C. Алгоритм разработки управленческого решения.
D. Последовательность информационных операций.
E. Совокупность методов анализа ситуаций.
3. Какие из перечисленных приемов составляют эвристическую группу методов принятия решения?
A. Аналогии, инверсии, мозговой атаки.
B. Морфологического анализа, группировки, математического моделирования.
C. Корреляционного анализа, коллективного блокнота, программирования.
D. Аналогии, дисперсионного анализа, теории массового обслуживания.
4. Максиминные и минимаксные критерии относятся к принятию решений в условиях:
A. риска
B. определенности
C. неопределенности.
5. На основании матрицы потерь строится критерий:
A. Лапласа
B. Гурвица
C. Вальда
D. Сэвиджа.
6. Какие из перечисленных приемов составляют эвристическую группу методов принятия решения?
A. Аналогии, инверсии, мозговой атаки.
B. Морфологического анализа, группировки, математического моделирования.
C. Корреляционного анализа, коллективного блокнота, программирования.
D. Аналогии, дисперсионного анализа, теории массового обслуживания.
7. Критерий – это:
A. вероятностный показатель оценки альтернатив
B. способ выражения различий в оценке альтернативных вариантов с точки зрения участников процесса выбора
C. один из возможных способов достижения цели или один из конечных вариантов решений
8. Риск при принятии управленческих решений заключается:
A. в невозможности прогнозировать результаты решения
B. в вероятности потери ресурсов или неполучения дохода
C. в отсутствии необходимой информации для анализа ситуации
D. в опасности принятия неудачного решения.
9. … представляет собой набор прогнозов по каждому рассматриваемому решению, его реализации, а также по возможным положительным и отрицательным последствиям:
A. Активизирующий метод

B. Эвристический метод
C. Метод сценариев
10. Назовите метод оптимизации УР, разновидностью которого яв-ляется экономический анализ.
A. Метод математического моделирования.
B. Метод экспертных оценок.
C. Метод мозгового штурма.
D. Платежная матрица
11. Назовите метод оптимизации УР, который применяется в сжа-тые сроки и в условиях минимума информации.
A Метод математического моделирования.
B. Метод экспертных оценок.
C. Метод мозгового штурма.
D. Метод Дельфи
12. Какой из перечисленных методов относится к методам прогно-зирования ситуации?
A. Методы экстраполяции.
B. Функционально-стоимостной анализ.
C. Методы экспертиз.
D. Метод деловой игры
13. Критерий Вальда – это критерий:
A. средневзвешенного выигрыша
B. недостаточного основания
C. максимального гарантированного результата
D. пессимизма-оптимизма
E. наименьших возможных потерь.
14. Критерий Гурвица – это критерий:
A. пессимизма-оптимизма
B. наименьших возможных потерь
C. максимального гарантированного результата
D. средневзвешенного выигрыша
E. недостаточного основания.
15. Критерий Сэвиджа – это критерий:
A. средневзвешенного выигрыша
B. наименьших возможных потерь
C. недостаточного основания
D. пессимизма-оптимизма
E. максимального гарантированного результата.

Модуль 3. Современные информационные технологии и технические средства разработки управленческих решений

1. **В каком году появился термин «искусственный интеллект» (artificial intelligence)?**

□ 1856
□ 1956
□ 1954
□ 1950
□ нет правильного ответа

2. **Кто разработал теорию ситуационного управления?**

□ В. Ф. Турчин

□ Г. С. Поспелов
□ Д. А. Поспелов
□ Л. И. Микулич
□ нет правильного ответа

3. Какой подход использует булеву алгебру?

□ структурный
□ имитационный
□ логический
□ эволюционный
□ нет правильного ответа

4. Какие задачи решаются в рамках искусственного интеллекта?

□ распознавание речи
□ принятие решений
□ кодирование
□ создание сред разработки информационных систем
□ создание компьютерных игр
□ нет правильного ответа

5. Экспертные знания активно используются в следующих направлениях?

□ экспертные системы
□ когнитивное моделирование
□ распознавание образов
□ компьютерная лингвистика
□ нет правильного ответа

6. Принцип организации социальных систем используется в направлении:

□ эволюционное моделирование
□ когнитивное моделирование
□ нейронные сети
□ нет правильного ответа

7. Интеллектуальная информационная система – это система…

□ основанная на знаниях
□ в которой логическая обработка информации превалирует над вычислительной
□ отвечающая на вопросы
□ нет правильного ответа

8. К каким интеллектуальным системам относится система, использующая генетические вычисления и базы данных?

□ жестким
□ мягким
□ гибридным

9. Системы генерации музыки можно отнести к:

□ системам общения
□ творческим системам

□ системам управления
□ системам распознавания
□ нет правильного ответа

10. Какие системы являются системами общего назначения?
□ системы идентификации
□ экспертные системы
□ нейронные сети
□ робототехнические системы
□ нет правильного ответа

11. К самоорганизующимся системам относятся:
□ системы распознавания
□ игровые системы
□ системы реферирования текстов
□ нейронные сети
□ нет правильного ответа

12. На знаниях основываются системы:
□ нейронные сети
□ системы распознавания текста
□ экспертные системы
□ интеллектуальные пакеты прикладных программ
□ нет правильного ответа

13. Эвристический поиск используется в:
□ нейронных сетях
□ экспертных системах
□ игровых системах
□ нет правильного ответа

14. К системам компьютерной лингвистики относятся:
□ система реферирования текстов
□ система распознавания речи
□ система генерации музыки
□ машинный перевод
□ нет правильного ответа

15. Что понимается под представлением знаний?
□ кодирование информации на каком-либо формальном языке
□ знания, представленные в программе на языке С++
□ знания, представленные в учебниках по математике
□ моделирование знаний специалистов-экспертов

2. Инструкция по выполнению

Тест является простейшей формой контроля, направленной на владение терминологическим аппаратом, современными и информационными технологиями и конкретными знаниями в области дисциплины. Тест состоит из 15 заданий, может

представлять собой возможность выбора из перечня ответов, занимает часть учебного занятия (20-30 мин.), правильные решения разбираются на том же или следующем занятии. Частота тестирования определяется преподавателем.

Тестовые задания рассчитаны на самостоятельную работу, без использования вспомогательных материалов. Для выполнения теста прежде всего следует прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует прочитать предполагаемые ответы. Необходимо прочитать все варианты и выбрать правильные, соответствующие ответу. На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания варьируется от 30 сек до 1,5 минуты на один вопрос.

3. Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он ответил на все вопросы верно;
- оценка хорошо», если студент ответил правильно не менее чем на ¾ заданий;
- оценка «удовлетворительно», если студент ответил правильно не менее чем 50% заданий;
- оценка неудовлетворительно», если студент не справился с большинством заданий.

Составитель _____ А.Е. Шарапова
(подпись)

«____»_____20 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра *Антикризисного и корпоративного управления*

Комплект контрольных заданий

по дисциплине *"Технические средства принятия решений в сервисе»*

Модуль 1 «Методы формализации при решении управленческих задач»

Вариант 1

Задание 1. Использование метода средневзвешенных критериев для оценки экспертами ряда альтернатив и вариантов слабо структурированных решений (для оценки поставщиков продукции). На первом этапе экспертами дается оценка непосредственно критериев выбора. Предположим, цена за турпутевки, бонусы за объемы поставок т.д. Все критерии «взвешиваются» по отношению к главному критерию (см. таблицу 1). По выбранным взвешенным критериям оцениваются все возможные варианты решений. Допустим, имеется четыре фирмы-туроператора: А, Б, В, Г. На самом деле их может быть значительно больше. На этом этапе производится сравнительная оценка каждой фирмы по каждому критерию (см. таблицу 2).

Таблица 1 – Данные для определения качества поставок туроператоров по критериям выбора

Критерии выбора	*Вес*	*А*	*Б*	*В*	*Г*
Цена за турпутевки	10	10	4	6	8
Бонусы за объемы поставок	4	10	10	3	2
Скидки и льготы	8	1	2	10	6
Своевременность и надежность поставок	7	7	10	5	9
Безопасность и страхование туристов	10	2	4	6	10
Статус туроператора	2	10	8	4	6

На последнем этапе определяется суммарное взвешивание вариантов с учетом разной «весовой» категории каждого критерия, т.е. перемножаются весовые показатели критериев выбора на взвешенные варианты по каждой строке (см. таблицу 2). Суммарная взвешенная оценка показывает наиболее адекватную оценку фирм-поставщиков турпродуктов.

Таблица 2 - Данные для определения качества поставок туроператоровпо критериям выбора

Критерии выбора	*А*	*Б*	*В*	*Г*
Цена за турпутевки	100	40	60	80
Бонусы за объемы поставок	40	40	12	8
Скидки и льготы	8	16	80	48
Своевременность и надежность поставок	49	70	35	63
Безопасность и страхование туристов	20	40	60	100
Статус туроператора	20	16	8	12
Суммарная взвешенная оценка	237	222	255	311

Задание 2. Опишите системы массового обслуживания.

Вариант 2

Задание 1. Товар с трех оптовых баз поступает в два супермаркета. Количество товара, поступающего с каждой базы в каждый супермаркет, показано на ри-сунке. В таблице приведена стоимость перевозки товара в у.е. по разным маршрутам. Как спланировать перевозки товара наиболее экономичным образом?

Таблица 1 - Стоимость перевозки товаров

Товар	1-й маршрут	2-й маршрут
А	24	18
Б	15	27
В	12	9

Задание 2 Опишите методы оптимальных решений в задачах управления запасами

Модуль 2 «Методы оптимальных решений в сервисе»

Вариант 1.

Группе из трех равноправных компаньонов необходимо принять опти-мальное групповое решение, выбрав его из четырех возможных вариантов al, a2, a3, a4. Каждое лицо группы по-разному оценивает возможные решения. Эта оценка приведена ниже в таблице рангов, чем ниже ранг, тем предпочтение больше.

Ранжировка альтернатив

ЛПР	Ранги оцениваемых альтернатив			
	1- й	2- й	3- й	4- й
1-е	a1	a3	a4	a2
2-е	a4	a1	a3	a2
3-е	a3	a4	a2	a1

Вариант 2.

Группа из трех равноправных компаньонов оценивает три альтернативных решения по трехбалльной системе: лучшее решение – 3 балла, среднее – 2, худшее – 1.

Индивидуальные предпочтения альтернатив

Варианты реше-ния	Оценки баллов		
	1-е лицо	2-е лицо	3-е лицо
a1	2	3	1
a2	1	1	3
a3	3	2	2

Модуль 3 «Современные информационные технологии и технические средства разработки управленческих решений»

Вариант 1

Опишите особенности экспертных систем в разработке управленческих решений. Технологии и способы накопления знаний.

Вариант 2

Опишите эвристические технологии – методы поиска решения задач; процессы самообучения в социальных системах.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» - изложенный материал фактически верен, даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с использованием рациональных методик) решены практические задачи; при ответах выделялось главное, ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии; усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
- оценка «хорошо» - наличие твердых и достаточно полных знаний в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;
- оценка «удовлетворительно» - наличие твердых знаний в объеме пройденного материала в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;
- оценка «неудовлетворительно» - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике.

Составитель _____ А.Е. Шарапова
(подпись)

«____»_____20 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления

Темы рефератов, презентаций

по дисциплине «Технические средства принятия решений в сервисе»

1. Виды ответственности.
2. Информационные ограничения.
3. Классификация управленческих решений.
4. Личность качества менеджера и их влияние на процесс принятия управленческого решения.
5. Метод «Дельфи».
6. Метод экспертных оценок и область его применения.
7. Методы принятия решений
8. Негативные последствия принятия решения.
9. Необходимость моделирования. Сложность управленческих ситуаций.
10. Определение альтернативных возможного решения, их оценка и выбор наиболее оптимальной альтернативы решения.
11. Определение объема необходимой и достаточной информации.
12. Организация и критерии разработки решений.
13. Основные положения системно подхода и его методология.
14. Основные положения ситуационного подхода и его методология.
15. Планирование реализации управленческого решения.
16. Подбор экспертов и их характеристики.
17. Понятие «риск». Виды рисков.
18. Понятие ответственности за результаты принятия и использования
19. управленческого решения.
20. Процесс построения модели управленческого решения.
21. Роль и значение системного и ситуационного подхода в процессе
22. разработки управленческого решения.
23. Роль информации в процессе решения.
24. Роль экспертов и экспертных оценок в управлении.
25. Специальные модели управленческих решений.
26. Способы повышения эффективности построения модели.
27. Типология управленческих решений
28. Управленческие решения и функции менеджмента
29. Условия выбора метода адекватного управленческой проблеме.
30. Условия среды принятия решения: риск, определенность, неопределенность.
31. Характеристики управленческой информации.
32. Этапы диагностирования управленческой проблемы. Упреждающее управление.

Критерии оценки:

Максимальное количество баллов, которое студент может получить, – 5. Критерии оценки реферата могут трансформироваться в зависимости от их конкретной формы. Общие требования к качеству реферата могут оцениваться последующим критериям.

Таблица 1 – Критерии оценки качества реферата

Критерий	Требования к студенту	Максимальное количество баллов
Соответствие содержания реферата заявленной теме	– используемые понятия строго соответствуют теме; – содержание полно раскрывает рассматриваемую тему	1 балл
Знание и понимание теоретического материала	– студент определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; – самостоятельность выполнения работы.	1 балл
Анализ и оценка информации	– студент грамотно применяет категории анализа; – студент умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; – студент способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; – диапазон используемого информационного пространства (студент использует большое количество различных источников информации); – обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм; – дает личную оценку проблеме	1 балл
Построение суждений и устная защита	– ясность и четкость изложения; – логика структурирования доказательств; – выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; – приводятся различные точки зрения и их личная оценка; – умение публично представить и защитить свою работу	1 балл
Оформление работы	– работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; – соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; – оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации; – соответствие формальным требованиям	1 балл

- оценка «отлично» выставляется студенту, если изложенный материал фактически верен, даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы; при ответах

выделялось главное, все теоретические положения умело увязывались с требованиями руководящих документов; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии; усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

- оценка «хорошо» - наличие твердых и достаточно полных знаний по теме исследования, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;
- оценка «удовлетворительно» - наличие твердых знаний в объеме пройденного материала в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;
- оценка «неудовлетворительно» - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Составитель _____ А.Е. Шарапова
(подпись)

«____»_____20 г.

4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 3 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится по расписанию экзаменационной сессии в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

Приложение 2
к рабочей программе

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры Антикризисного и
корпоративного управления
Протокол № 10 от «25» мая 2018 г.
Зав. кафедрой Мишурова И.В.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Технические средства принятия решений в сервисе

Направление подготовки / специальность

43.03.01 «Сервис»

Уровень образования

бакалавриат

Составитель Шарапова А.Е., доцент, к.э.н.
(подпись) *Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание*

Ростов-на-Дону, 2018

Методические указания по освоению дисциплины «Технические средства принятия решений в сервисе» адресованы студентам всех форм обучения.

Учебным планом по направлению подготовки «Сервис» предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются теоретико-практические аспекты принятия решений в сервисе, методы и технологии принятия решений, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки принятия решений в сервисной деятельности.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

– изучить рекомендованную учебную литературу;

– изучить конспекты лекций;

– подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат, доклад или сообщение по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

При реализации различных видов учебной работы используются разнообразные (в т.ч. интерактивные) методы обучения, в частности:

- интерактивная доска для подготовки и проведения лекционных и семинарских занятий.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронной библиотекой ВУЗа http://library.rsue.ru/ . Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки или воспользоваться читальными залами вуза.

Методические рекомендации по написанию, требования к оформлению

Реферат представляет собой изложение имеющихся в научной литературе концепций по заданной проблемной теме. Сдача реферата является формой контроля по определенной теме курса. Преподаватель, проверив реферат, может задать вопросы студенту и при необходимости предложить в дальнейшем доработать его в письменном виде.

Реферат – один из видов самостоятельных студенческих работ. Он является простейшей учебно-научной формой контроля знаний студентов, поэтому к нему предъявляются определенные требования. Несмотря на то, что это научная работа, реферат не должен содержать никаких элементов новизны. Достаточно грамотно и логично изложить основные идеи по заданной теме, содержащихся в нескольких источниках, и сгруппировать

их по точкам зрения. Подготовка реферата предполагает углубленное изучение первоисточников и способствует всестороннему знакомству с литературой по избранной теме, создает возможность комплексного использования приобретенных навыков работы с научной и учебной литературой, развивает самостоятельность мышления, умение на научной основе анализировать экономические процессы и делать выводы для практической работы. Для реферата необходимо обоснование собственного понимания процесса, аргументированное согласие с одной из излагаемых точек зрения.

Основные требования, предъявляемые к студенческому реферату:

- умение работать с научной литературой;
- учебники и учебные пособия при написании реферата не используются в качестве единственных источников исследования;
- умение ориентироваться в выборе нужного материала из монографий, научных статей из журналов и т.п.;
- умение выделить проблемы из контекста;
- применение навыков логического мышления;
- соблюдение культуры письменной речи;
- знание оформления научного текста, ссылок, составления библиографии.

Таким образом, реферат – это учебно-исследовательская работа студентов, включающая обоснование темы (актуальность, анализ литературы, цель, задачи, методы исследования), содержание, заключение, список литературы. В сравнении с курсовой и дипломной работой обоснование в реферате свернуто, лаконично, схематично. Он предполагает письменную работу и устный доклад с презентацией.

Выполнение реферата предполагает прохождение следующих стадий:

- выбор и утверждение темы работы;
- подбор и изучение литературы; составление плана реферата (план представляет собой совокупность предметных и детальных вопросов, раскрывающих основные содержательные моменты изучаемой темы);
- написание работы;
- внесение поправок и защиту реферата.

Реферат выполняется на листах формата А4 в редакторе MS Word, шрифтом Times New Roman, размер 14, поля: левое – 2,5 см, правое – 1 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см, выравнивание текста – по ширине страницы, красная строка – 1,25 см, межстрочный интервал – 1,5, переносы задаются автоматически. Объем реферата составляет 10–15 страниц, которые должны быть пронумерованы. Каждый новый абзац начинается с красной строки. Не допускаются сокращения слов, выражений, фамилий, а так же использование аббревиатур, которые не являются общеупотребляемыми.

Страницы нумеруются арабскими цифрами. Номер страницы ставится в правом нижнем углу без точек. Титульный лист и содержание включаются в общую нумерацию реферата, но на них номер страницы не ставится. Таким образом, нумерация реферата начинается со страницы «3» и эта цифра впервые проставляется только на первой странице основной части. Последняя страница реферата, согласно которой определяется объем самой работы – последняя страница библиографического списка.

При подготовке реферата студент пользуется определенными источниками, поэтому работа обязательно должна содержать ссылки и сноски на использованную литературу. Оформляя ссылки и сноски, следует указывать названия работ, ее авторов, издательства, год издания, страницы цитирования. Различают постраничные и общие ссылки. Постраничные сноски оформляются на тех страницах текста работы, где непосредственно автор к ним обращается. Сноски оформляются внизу страницы под текстом по всем правилам оформления документа и имеют либо общую нумерацию, либо на каждой странице они начинаются с цифры 1. От текста они отделяются сплошной чертой. Шрифт сносок – 10 (они оформляются автоматически). Ссылка предполагает, что автор в тексте в квадратных

скобках указывает порядковый номер источника в библиографическом списке и номер страниц, к которым он отсылает читателя, например, если в тексте автор обращается к Федеральному Закону, то пишет [1].

Текст реферата делится на разделы и подразделы. Заголовки позволяют структурировать текст. Заголовки разделов должны быть расположены по центру заглавными буквами. Точки не ставятся после нумерации и названий разделов и подразделов. Расстояние между заголовками разделов и подразделов составляет полуторный интервал, как и для самого текста. Текст от заголовка отделяется пробелом. Наименования разделов и подразделов должны быть краткими и содержательными.

Реферат имеет следующую структуру: титульный лист, план, введение, основную часть, заключение, библиографический список, допускается приложение.

Титул несет основную представительную часть реферата, поэтому его оформление строго нормировано (см. Приложение 1). Переносы слов здесь не разрешаются. Тема реферата пишется целиком, без сокращений и аббревиатур. Тема указывается та, которую студент предварительно согласовал с преподавателем. Самостоятельное изменение темы реферата не допускается.

Во введении обычно обосновывается причина, по которой выбрана та или иная тема, подчеркивается ее актуальность, ставятся определенные задачи, выделяется конечная цель работы.

Основная часть – это главная часть реферата, одноименная с избранной темой. Основными требованиями к изложению основной части являются: соблюдение логической последовательности, раскрытие поставленной во введении проблемы, прослеживание пути ее решения на материалах источников. Весьма поднимает ценность работы представление различных точек зрения на решение проблемы и высказываемое отношение к ним. Текст реферата может быть дополнен иллюстративным материалом: схемами, таблицами, графиками.

Основную часть реферата необходимо раскрыть в 2–3 разделах.

В работе следует рассмотреть теоретические положения по исследуемой теме. В этой части освещаются различные вопросы, касающиеся избранной проблемы, раскрываются наиболее интересные ее стороны, дается оценка автором исследуемого материала. Объем основной части реферата 8–12 страниц.

В заключении необходимо подвести итог всему изложенному в основной части, сделать выводы, позволяющие получить четкое и ясное представление о проделанной работе, о решении поставленной задачи. Можно очертить круг вопросов, не решенных автором, но требующих, по его мнению, обязательного решения. Это поможет тем, кто интересуется данной темой и захочет ее продолжить.

Библиографический список отражает те источники, которые действительно использовались при подготовке реферата.

Научная литература описывается в алфавитном порядке по первой букве фамилий автора или названий источников. Библиографическое описание книги должно включать: фамилию и инициалы автора, заглавие книги, место издания, издательство и год издания, количество страниц (в соответствии с ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления).

Материал, который не вошел в реферат, но, по мнению автора, необходим для более полного освещения проблемы, может быть вынесен в приложение. Оно может включать иллюстрации, фотографии, таблицы, на которые автор ссылается в ходе работы над рефератом. Отсылка к приложению ставится в круглых скобках в конце предложения с указанием номера приложения.

Требования, предъявляемые к защите реферата

Подготовка к защите реферата начинается с момента составления студентом тезисов или конспекта выступления (доклада). Конспект выступления (тезисы) представляет собой краткое письменное изложение содержания реферата. К тезисам можно обращаться время от времени, а можно и не обращаться во время защиты. Для защиты реферата предоставляется 3–5 минут, после чего студент должен быть готов ответить на вопросы преподавателя или своих сокурсников относительно содержания представляемой им работы. Защита рефератов может проходить в форме мини-конференции, что оживит процесс и создаст творческую обстановку.

Для визуализации материалов сообщения необходимо использовать мультимедийную презентацию, которая может содержать графики, схемы, таблицы, рисунки и т.п.

Требования к стилю и оформлению презентаций:

- отсутствие орфографических и стилистических ошибок;
- единство стиля страниц;
- **одинаковая гарнитура** и размер шрифта для всех заголовков (**не менее 24 пунктов);**
- **одинаковая гарнитура** и размер шрифта для тестовых фрагментов (**не менее 18 пунктов**);
- заголовки, номера страниц, кнопки перелистывания должны появляться в одном и том же месте экрана;
- одинаковая цветовая гамма на всех станицах;
- выбор удачной цветовой гаммы: использование не слишком ярких, неутомительных цветов, использование в дизайне не более 3 цветов (цвет текста, цвет фона, цвет заголовка и/или выделения). Необходимо избегать применение темного фона со светлым текстом;
- использование одного фона на слайдах в рамках одной презентации;
- использование рисунков, фотографий хорошего качества;
- высокая контрастность фон / текст;
- четкость связей в схемах или между компонентами материала на слайде;
- отсутствие различных эффектов переходов между слайдами и других раздражающих эффектов анимации, мешающих восприятию информации;
- для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов с:
  - текстом,
  - таблицами,
  - диаграммами.

В презентациях желательно свести текстовую информацию к минимуму, заменив ее схемами, диаграммами, рисунками, фотографиями, анимациями, фрагментами фильмов. Понятия и абстрактные положения до сознания зрителя доходят легче, когда они подкрепляются конкретными фактами, примерами и образами; и потому для раскрытия их необходимо использовать различные виды наглядности.

Типичные недостатки структуры и формы представления информации:

- отсутствие *Титульного слайда*, содержащего: название реферата; сведения об авторе и др.
- отсутствие *Введения*, в котором представлены: цели и задачи изучения темы, краткая характеристика содержания;
- отсутствие логического завершения презентации, содержащего: *заключение*, *обобщения*, *выводы*;
- перегрузка слайдов подробной текстовой информацией (не более трех мелких фактов на слайде и не более одного важного);
- неравномерное и нерациональное использование пространства на слайде;
- отсутствие связи фона презентации с содержанием.