

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор - проректор по учебной  
работе и дистанционному обучению



В.В. Закурдаева

«1» сентября 2019 г.

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ДВ.06.02 «Исследование операций в сфере услуг»  
(ОФО, ЗФО)

Направление подготовки  
38.03.06 ТОРГОВОЕ ДЕЛО  
Профиль «Коммерция»

**Курск 2019**

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.06 ТОРГОВОЕ ДЕЛО, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.11.2015 № 1334.

Разработчики:

к.э.н. Рюмшин А.В.

(занимаемая должность)

(ФИО)




(подпись)

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры экономики  
Протокол № 1 от «30» августа 2019 г.

Заведующий кафедрой: к.э.н., профессор МЭБИК Огороков В.М.

(ученая степень, звание, Ф.И.О.)

(подпись)



## 1. Цель и задачи освоения дисциплины

**Цель дисциплины**      Формирование навыков анализа проведения исследований в сфере услуг

**Задачи:** построение математических, экономических или статистических моделей для задач принятия решений и управления в сложных ситуациях или в условиях неопределенности; изучение взаимосвязей, определяющих возможные последствия принимаемых решений, а также установление критериев эффективности, позволяющих оценивать относительное преимущество того или иного варианта действий.

## **2. Место дисциплины в структуре программы**

Дисциплина Б1.В.ДВ.06.02 «Исследование операций в сфере услуг» входит в блок Б1 «Вариативная часть» учебного плана. Дисциплина «Исследование операций в сфере услуг» имеет логическую и содержательно-методическую взаимосвязь с дисциплинами основной образовательной программы. Данная дисциплина базируется на знаниях, полученных при изучении предшествующих дисциплин: «Маркетинг». Знания, компетенции, приобретенные при освоении дисциплины «Исследование операций в сфере услуг» будут использованы при изучении специальных дисциплин: «Сервисная деятельность», «Поведение потребителей», «Маркетинговые коммуникации», «Анализ и прогнозирование конъюнктуры товарного рынка».

## **3. Требования к планируемым результатам освоения дисциплины:**

### **3.1 Обучающийся должен:**

**Знать:** методы анализа исходных данных, необходимых для построения модели эффективного управления ассортиментом и качеством товаров и услуг; методы анализа исходных данных, необходимых для построения модели повышения эффективности коммерческой деятельности

**Уметь:** проводить исследование операций в сфере услуг на основе действующих методик; использовать основные понятия и методы исследования операций

**Владеть:** методологией системного анализа реальных ситуаций в целях построения адекватных им моделей и методов управления ассортиментом и качеством товаров и услуг; методами и приемами математического анализа и моделирования экономических процессов и явлений, документирования результатов решения и анализа экономико-математических моделей

### **3.2 В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить:**

Профессиональные компетенцииПК1 - способностью управлять ассортиментом и качеством товаров и услуг, оценивать их качество, диагностировать дефекты, обеспечивать необходимый уровень качества товаров и их сохранение, эффективно осуществлять контроль качества товаров и услуг, приемку и учет товаров по количеству и качествуПК11-способностью участвовать в разработке инновационных методов, средств и технологий в области профессиональной деятельности (коммерческой, маркетинговой, рекламной, логистической и (или) товароведной)

### 3.3. Компетенции и индикаторы (показатели) их достижения

ПК - Профессиональные компетенции

Код	Наименование компетенции	наименование показателя достижения компетенции
ПК-1	способностью управлять ассортиментом и качеством товаров и услуг, оценивать их качество, диагностировать дефекты, обеспечивать необходимый уровень качества товаров и их сохранение, эффективно осуществлять контроль качества товаров и услуг, приемку и учет товаров по количеству и качеству	управляет ассортиментом и качеством товаров и услуг
ПК-11	способностью участвовать в разработке инновационных методов, средств и технологий в области профессиональной деятельности (коммерческой, маркетинговой, рекламной, логистической и (или) товароведной)	Применяет инновационные подходы в профессиональной деятельности

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Форма обучения Очная

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр(ы)
		5
Контактная работа (всего)	48.3	48.3
В том числе:		
Лекционные занятия	16	16
Практические занятия	32	32
Контактная работа на аттестации	0.3	0.3
Самостоятельная работа	59.7	59.7
<b>ИТОГО:</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>з.е.</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

### Форма обучения Заочная

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр(ы)
		7
Контактная работа (всего)	8.3	8.3
В том числе:		
Лекционные занятия	2	2
Практические занятия	6	6
Контактная работа на аттестации	0.3	0.3
Самостоятельная работа	96	96
Часы на контроль	3.7	3.7
<b>ИТОГО:</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>з.е.</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

### 5. Структура и содержание дисциплины

#### 5.1. Разделы/темы дисциплины и виды занятий

#### Форма обучения Очная

№ п/п	Наименование разделов/тем дисциплины	Лекции	Прак. занятия	СРС	Катт	Контроль
	Тема 1. Введение в теорию принятия решений	3	6	10		
	Тема 2. Принятие решений в маркетинге	3	6	10		
	Тема 3. Оптимизационные методы моделирования	3	6	10		
	Тема 4. Методы решения оптимизационных многокритериальных задач	3	6	10		
	Тема 5. Методы экспертных оценок	2	4	10		
	Тема 6. Методы математической статистики	2	4	9,7		
	<b>ИТОГО:</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>59.7</b>	<b>0.3</b>	

#### Форма обучения Заочная

№ п/п	Наименование разделов/тем дисциплины	Лекции	Прак. занятия	СРС	Катт	Контроль
	Тема 1. Введение в теорию принятия решений	1	1	15		
	Тема 2. Принятие решений в маркетинге		1	15		
	Тема 3. Оптимизационные методы моделирования		1	15		

	Тема 4. Методы решения оптимизационных многокритериальных задач	1	1	15		
	Тема 5. Методы экспертных оценок		1	15		
	Тема 6. Методы математической статистики		1	21		
	<b>ИТОГО:</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>96</b>	<b>0.3</b>	<b>3.7</b>

## 5.2. Содержание разделов/тем дисциплины

№ п/п	Наименование раздела/темы дисциплины	Содержание раздела/темы
	Тема 1. Введение в теорию принятия решений	Основные понятия исследования операций. Основные положения теории принятия решений. Роли людей в процессе принятия решений. Особенности задач принятия решений. Метод дерева решений. Сравнение альтернатив. Методы принятия решений. Технология принятия решений. Алгоритм принятия решений. Правило «20/80». Виды моделей в исследовании операций. Виды классификаций задач принятия решений.
	Тема 2. Принятие решений в маркетинге	Понятие и типология управленческого решения в маркетинге. Характеристика среды принятия маркетинговых решений. Факторы, влияющие на принятие маркетинговых решений. Маркетинговые решения и их особенности. Методы принятия решений в маркетинге. Стадии процесса принятия решения в маркетинге. Модели принятия управленческих решений в маркетинге.
	Тема 3. Оптимизационные методы моделирования	Оптимизация решения. Методы оптимизации. Оптимизация плана производства продукции. Содержание модели оптимального ассортимента продукции. Принципы оптимизации плана производства.
	Тема 4. Методы решения оптимизационных многокритериальных задач	Понятие многокритериальных задач. Выбор критерия оптимизации. Система ограничений экономико-математической модели. Компромиссные методы векторной оптимизации. Парето – оптимальные решения.
	Тема 5. Методы экспертных оценок	Суть, цели применения метода экспертных оценок. Общая характеристика метода экспертных оценок. Виды экспертных

		оценок. Метод Дельфи в прикладных маркетинговых исследованиях. Метод коллективной генерации идей (мозгового штурма). Порядок проведения экспертных опросов и содержание их отдельных этапов. Математическая обработка экспертных оценок конкретной маркетинговой ситуации.
	Тема 6. Методы математической статистики	Корреляционно-регрессионный анализ. Выборка. Выборочное среднее. Выборочная дисперсия. Статистическая гипотеза. Общая схема проверки статистических гипотез.

## 6. Компетенции обучающегося, формируемые в процессе освоения дисциплины

Наименование раздела/темы дисциплины	Формируемые компетенции	
Тема 1. Введение в теорию принятия решений	ПК-1	ПК-11
Тема 2. Принятие решений в маркетинге	ПК-1	ПК-11
Тема 3. Оптимизационные методы моделирования	ПК-1	ПК-11
Тема 4. Методы решения оптимизационных многокритериальных задач	ПК-1	ПК-11
Тема 5. Методы экспертных оценок	ПК-1	ПК-11
Тема 6. Методы математической статистики	ПК-1	ПК-11

## 7. Методические рекомендации преподавателям по дисциплине

При изучении курса «Исследование операций в сфере услуг» используются различные образовательные технологии, такие как:

### **Лекционно-практическая-зачетная система**

Дает возможность сконцентрировать материал в блоки (разделы/темы) и преподносить его как единое целое, а контроль проводить по предварительной подготовке обучающихся во время текущей и промежуточной аттестации.

При проведении лекции предусмотрено использование аудиовизуальных методов с включением возможностей интернет-формата. Тематика лекционного материала представляет основной теоретический контент курса, в то время как семинарские занятия посвящены преимущественно изучению практики экономического развития. В силу того, что информационная база по практике быстро меняется, акцент сделан на использовании текущей информации. Практическая направленность семинарских занятий усиливается тем фактом, что 50% этих занятий проводится в компьютерном классе с использованием доступа к интернет-ресурсам. На основании самостоятельно подобранных материалов студенты после каждого занятия в интернет-классе пишут аналитическую работу или реферат. Ознакомление с актуальными проблемами развития происходит в интерактивном формате работы с кейсами, дискуссий, в том числе с использованием формата мини-групп, представляющих оппозиционные взгляды, имитирующих работу национальных властных структур. Широко используется такой наглядный метод, как презентации в формате PowerPoint. В завершение курса проводится деловая ролевая игра. Подобные формы работы по курсу содействуют развитию у студентов навыков аналитической,

экспертной и коллегиальной работы, что составляет основу профессиональных навыков. Кроме того, для текущего контроля знаний студентов используется такая традиционная форма, как опрос. Акцент в преподавании делается на интерактивные формы обучения, что обеспечивает долю последних не менее 40% от общего количества.

### **Проблемное обучение**

Создание в учебной деятельности проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности обучающихся по их разрешению, в результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности.

### **Разноуровневое обучение**

У преподавателя появляется возможность помогать «неуспевающему» студенту, при этом уделять внимание остальным обучающимся в группе, реализуется желание «сильных» учащихся быстрее и глубже продвигаться в образовании. «Сильные» учащиеся утверждают в своих способностях, «слабые» получают возможность испытывать учебный успех, повышается уровень мотивации ученья.

### **Проектные методы обучения**

Работа по данной методике дает возможность развивать индивидуальные творческие способности обучающихся, более осознанно подходить к профессиональному и социальному самоопределению.

### **Исследовательские методы в обучении**

Дают возможность обучающимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения и для определения индивидуальной траектории развития каждого менеджера.

### **Технология использования в обучении игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр**

Расширение кругозора, развитие познавательной деятельности, формирование определенных умений и навыков, компетенций, необходимых в практической деятельности.

### **Обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа)**

Сотрудничество трактуется как идея совместной развивающей деятельности обучающихся.

### **Информационно-коммуникационные технологии**

Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ.

### **Система инновационной оценки «портфолио»**

Формирование персонифицированного учета достижений обучающегося как инструмента педагогической поддержки социального самоопределения, определения траектории индивидуального развития личности. Использование широкого спектра педагогических технологий дает возможность ППС продуктивно использовать время аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) работы студента.

## **8. Методические рекомендации для преподавателей для проведения текущего контроля успеваемости/промежуточной аттестации по дисциплине**

**Текущий контроль** успеваемости в рамках дисциплины проводится с целью определения степени освоения обучающимися образовательной программы.

Текущий контроль успеваемости обучающийся проводится по каждой теме учебной дисциплины и включает контроль знаний на аудиторных и внеаудиторных занятиях в ходе выполнения самостоятельной работы.



**Промежуточная аттестация** обучающихся проводится в форме сдачи **экзамена**.

**Зачет**дается согласно расписанию и служит формой проверки учебных достижений обучающихся по всей программе учебной дисциплины и преследуют цель оценить учебные достижения за академический период. Студент может быть освобожден от **зачета** в случае отличного выполнения комплекта оценочных материалов по дисциплине.

## **9. Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины, в том числе для самостоятельной работы обучающихся**

### **1. Работа над понятиями**

1. Знать термин.
2. Выделить главное в понятии.
3. Выучить определение.
4. Уметь использовать понятие в различных формах ответа.

#### **2. Запись лекции**

1. Настроиться на запись лекции (состояние внутренней готовности, установка).
2. Соблюдать единый орфографический режим:
  - а) записать дату, тему, план, рекомендованную литературу;
  - б) вести запись с полями;
  - в) выделять главное, существенное (подчеркивая, абзацы, цвет, пометки на полях и т.д.).
3. Запись вести сжато, но без искажения содержания.
4. Выделять основные понятия, определения, схемы, факты, сведения, статистические данные.

#### **3. Работа с источником информации:**

1. Познакомиться в целом с содержанием источника информации:
  - а) чтение аннотации источника;
  - б) чтение вступительной статьи;
  - в) просмотривание оглавления;
  - г) чтение источника с выделением основных проблем и выводов;
  - д) работа со словарем с целью выяснения значений понятий.
2. Составить план темы:
  - а) выделить логически законченные части;
  - б) выделить в них главное, существенное;
  - в) сформулировать вопросы или пункты плана;
  - г) ставить вопросы по прочитанному.

#### **4. Конспектирование:**

1. Определить цель конспектирования.
2. Составить план.
3. Законспектировать источник:
  - а) указать автора статьи, ее название, место и год написания, страницы;
  - б) составить конспект по следующим формам (по указанию преподавателя или выбору студента): 1. Цитатный план. 2. Тезисный план.

## **10. Перечень информационных технологий**

<b>При осуществлении образовательного процесса студентами и профессорско-преподавательским составом используются следующее:</b>	
<b>Оборудование:</b>	Проектор;

	Интерактивная доска; Ноутбук; Экран на треноге; ПК; Колонки.
<b>Программное обеспечение и информационно справочные системы:</b>	ЭБСZnanium; КонсультантПлюс; WindowsXPProfessional SP3; Windows 7; MicrosoftOffice 2007; MicrosoftOffice 2010; АнтивирусDoctorWeb; Gimp 2; CorelDrawGraphicsSuiteX4; 1С Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях

## 11. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

### а) основная литература

1. Исследование операций (линейное программирование и стохастические модели) : учебник / В.А. Каштанов, О.Б. Зайцева. — М. : КУРС, 2017. - 256 с. - ISBN 978-5-906818-78-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1017099>
2. Теория игр и исследование операций / Лемешко Б.Ю. - Новосиби.:НГТУ, 2013. - 167 с.: ISBN 978-5-7782-2198-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/558878>
3. Колемаев, В. А. Математические методы и модели исследования операций [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 080116 «Математические методы в экономике» и другим экономическим специальностям / В. А. Колемаев; под ред. В. А. Колемаева. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 592 с. - ISBN 978-5-238-01325-1. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/391871>
4. Математические методы и модели исследования операций / Шапкин А.С., Шапкин В.А. - М.:Дашков и К, 2016. - 400 с.: ISBN 978-5-394-02610-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/557767>

### б) дополнительная литература

1. Системный анализ и исследование операций: Учебное пособие для вузов / Черников Ю.Г. - М.:МГГУ, 2006. - 370 с.: ISBN 5-7418-0424-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/996231>
2. Исследование систем управления: Учебник / Жуков Б.М., Ткачева Е.Н. - М.:Дашков и К, 2018. - 208 с.: 60x84 1/16 ISBN 978-5-394-01309-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/337801>
3. Исследование систем управления / Фомичев А.Н., - 2-е изд. - М.:Дашков и К, 2017. - 348 с.: ISBN 978-5-394-02324-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415195>
4. Исследование методологии оценки и анализ зрелости управления портфелями проектов в российских компаниях: Моногр. / В.М.Аншин, О.Н.Ильина - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 - 200с.: 60x88 1/16. - (Научная мысль; Менеджмент). (о) ISBN 978-5-16-004146-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/426261>
5. Исследование систем управления: Учебное пособие / Мыльник В.В., Титаренко Б.П., - 2-е изд. - М.:ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 238 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование:Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-369-01330-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/446802>
6. Маркетинг услуг: Учебник / Т.А. Тультаев. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 208 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-005021-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/260847>

в) Интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека (электронные статьи поэкономике) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>
2. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» (электронные статьи) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ecsocman.edu.ru>
3. Электронная библиотека по бизнесу, финансам, экономике и смежным темам (электронные книги) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.finbook.biz>.
4. <http://www.rsl.ru/> (сайт Российской Государственной библиотеки).
5. <http://www.gks.ru/>(сайт Г оскомстата РФ).
6. <http://www.hrm.ru/>(специализированный сайт для HRменеджеров).
7. <http://www.minzdravsoc.ru/>(сайт Министерства труда и социального развития РФ).
8. <http://www.chelt.ru/>(сайт журнала "Человек и труд").
9. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> Научная электронная библиотека.
10. <http://www.minfin.ru> Министерство финансов РФ

## 12. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	№ аудитории	Перечень оборудования и технических средств обучения
<p>Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа.</p> <p>Кабинеты, оснащенные мультимедийным оборудованием</p>	<p>№ 001,</p> <p>№ 002, № 215, № 309, № 406</p>	<p>Средства звуковоспроизведения с мультимедийными комплексами для презентаций, интерактивная доска.</p> <p>Ноутбук, комплект мультимедиа, экран, техническое и программное обеспечение, подключение к Internet, доска фломастерная, флипчат.</p>
<p>Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа/практических занятий.</p> <p>Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций.</p> <p>Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации.</p>	<p>№ 403,</p> <p>№ 206, № 200, № 202, № 107, № 110, № 207</p>	<p>Учебные рабочие места</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Компьютер Cel 3 ГГц, 512Мб, 120Гб, FDD,</li> <li>• Компьютер Intel Pentium Dual CPU 1,8 ГГц, 2048 Мб</li> <li>• Компьютер Intel Core i3 CPU 3,4 ГГц, 4 Гб</li> <li>• Компьютер Intel Core i5 CPU 3,2 ГГц, 4 Гб</li> <li>• Лицензионное программное обеспечение - Windows XP Professional SP3, Windows 7</li> <li>• MicrosoftOffice 2007, 2010</li> <li>• 1С Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях</li> <li>• Антивирус DoctorWeb</li> <li>• Консультант Плюс</li> <li>• CorelDrawGraphicsSuite X4</li> <li>• AdobeConnect 9 (вебинар)</li> </ul>

<b>Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий</b>	<b>№ аудитории</b>	<b>Перечень оборудования и технических средств обучения</b>
Помещение для самостоятельной работы	№ 102	столы компьютерные 13 шт., столы с дополнительным расширением для инвалидов и лиц с ОВЗ 2 шт., стулья 6 шт., компьютеры benq 17” lcd/cel 3мгц /512 mb/80 gb9 шт. доска фломастерная 2-х сторонняя передвижная 1 шт., сплит-система LG1 шт., жалюзи (пластик) 4 шт., кресло 9 шт., огнетушитель 1 шт.
Библиотека	№ 004	Каталожная система библиотеки – для обучения студентов умению пользоваться системой поиска литературы
Читальный зал библиотеки	№ 003	Рабочие места с ПК – для обучения работе с индексирующими поисковыми системами в Internet
Аудитория для хранения учебного оборудования	№ 111	