

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса

**Код модуля**  
1160401(1)

**Модуль**  
Процессы и системы сервиса

**Екатеринбург**

Оценочные материалы составлены автором(ами):

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия, имя, отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Голубева Татьяна Брониславовна	кандидат технических наук, доцент	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий

**Согласовано:**

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

**Авторы:**

- Голубева Татьяна Брониславовна, Доцент, сервиса и оздоровительных технологий

## 1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен	
4.	Текущая аттестация	Домашняя работа	2
		Реферат	1

## 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-1 -Способен применять фундаментальные знания (на продвинутом уровне) при решении теоретических, практических или исследовательских задач	Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении фундаментальных знаний З-1 - Объяснить возможности применения фундаментальных теоретических положений и методологических подходов к решению теоретических, практических или исследовательских задач в своей профессиональной области П-1 - Разрабатывать и проводить оценку вариантов решения теоретических, практических или	Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Лекции Практические/семинарские занятия Реферат Экзамен

	<p>исследовательских задач, применяя фундаментальные теоретические положения, принципы и методологические подходы</p> <p>У-1 - Самостоятельно выявлять проблемные ситуации в своей профессиональной области, используя фундаментальные теоретические положения и принципы</p> <p>У-2 - Определять методологические подходы к решению теоретических, практических или исследовательских задач</p>	
<p>ОПК-2 -Способен объяснять, прогнозировать явления и процессы, выявлять значимые проблемы и выработать пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций</p>	<p>Д-1 - Демонстрировать нестандартное мышление для решения профессиональных задач</p> <p>З-1 - Объяснять природу явлений и процессов, методику их прогнозирования</p> <p>З-2 - Изложить методы анализа и оценки информации для выявления проблем в профессиональной области</p> <p>З-3 - Описать основные способы и пути решения проблем и задач в своей профессиональной области, опираясь на научные теории и концепции</p> <p>П-1 - Готовить аналитические материалы или отчеты, отражающие результаты прогнозирования явлений и процессов, значимых проблем для своей профессиональной области на основе оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций</p> <p>У-1 - Самостоятельно выявлять значимые проблемы и определять причины и следствия явлений и процессов, используя методы прогнозирования, анализа и оценки профессиональной информации</p>	<p>Домашняя работа № 1</p> <p>Домашняя работа № 2</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Реферат</p> <p>Экзамен</p>

	У-2 - Определять способы и оценивать альтернативные пути решения проблем в профессиональной области с использованием научных теорий и концепций, методики прогнозирования	
ОПК-5 -Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности	<p>Д-1 - Проявлять целеустремленность, ответственность, инновационное мышление</p> <p>З-1 - Различать основные методы и приемы осуществления профессиональной деятельности</p> <p>З-2 - Характеризовать основные принципы, особенности и требования к процессу разработки, внедрения, контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности</p> <p>П-1 - Составлять план поэтапного процесса разработки, внедрения, контроля и оценки инновационных методов и приемов осуществления профессиональной деятельности, в том числе в команде в рамках проекта, в соответствии с требованиями</p> <p>У-1 - Анализировать существующие методы и приемы осуществления профессиональной деятельности и выявлять необходимость их корректировки или разработки и внедрения инновационных методов и приемов</p> <p>У-2 - Оценивать процесс разработки, внедрения, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности на соответствие требованиям</p>	<p>Домашняя работа № 1</p> <p>Домашняя работа № 2</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Реферат</p> <p>Экзамен</p>

<p>УК-1 -Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий, в том числе в цифровой среде</p>	<p>Д-1 - Демонстрировать аналитические способности и критическое мышление  З-1 - Демонстрировать понимание основных методов системного подхода и критического анализа проблемных ситуаций  З-2 - Определять этапы разработки стратегии действий, в том числе в цифровой среде, и методы решения проблемных ситуаций  П-1 - Использовать эффективные стратегии действий для решения проблемной ситуации, в том числе в цифровой среде, с учетом оценки ограничений, рисков и моделируемых результатов  П-2 - Использовать методы критического анализа и системного подхода в разработке стратегии действий для решения проблемных ситуаций, в том числе в цифровой среде  У-1 - Выявлять проблемные ситуации, используя методы системного подхода и критического анализа  У-2 - Обосновывать выбор стратегии для достижения поставленной цели, в том числе в цифровой среде, с учетом ограничений, рисков и моделируемых результатов  У-3 - Анализировать проблемную ситуацию, выявлять и определять способы ее разрешения</p>	<p>Домашняя работа № 1  Домашняя работа № 2  Лекции  Практические/семинарские занятия  Реферат  Экзамен</p>
<p>ПК-1 -Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических</p>	<p>З-1 - Различать и классифицировать технологические новации в сфере сервиса  З-2 - Описывать технологические процессы и технологические концепции сервисных организаций</p>	<p>Домашняя работа № 1  Домашняя работа № 2  Лекции  Практические/семинарские занятия  Реферат  Экзамен</p>

<p>новаций и программного обеспечения в сфере сервиса (Технологии услуг в сфере спорта и отдыха)</p>	<p>З-3 - Объяснять необходимость внедрения технологических новаций и программного обеспечения в сервисных организациях  З-4 - Описывать критерии и методы оценки эффективности технологических новаций в сфере сервиса  П-1 - Создавать технологическую концепцию сервисной организации посредством моделирования процессов сервиса  П-2 - Разрабатывать и экономически обосновывать программу инновационного развития сервисной деятельности с учетом технологических новаций  П-3 - Предлагать внедрение технологических новаций и программного обеспечения для предприятия сервиса  П-4 - Разрабатывать критерии оценки и рассчитывать показатели эффективности инновационных технологий в сервисной деятельности  П-5 - Продвигать технологические инновации на рынке услуг  У-1 - Анализировать современные технологические новации в сфере сервиса  У-2 - Выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса  У-3 - Выбирать критерии оценки и показатели эффективности технологических новаций на предприятиях сервиса с учетом  У-4 - Оценивать риски внедрения технологических новаций с учетом различных сценариев инновационных изменений</p>	
--	--	--

<p>ПК-2 -Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса (Технологии услуг в сфере спорта и отдыха)</p>	<p>З-1 - Объяснять сущность и проблемы стратегического управления организацией в сфере сервиса  З-2 - Перечислять и характеризовать этапы процесса стратегического управления сервисной организацией  З-3 - Характеризовать факторы, влияющие на процесс стратегического управления организацией сферы сервиса  З-4 - Описывать и интерпретировать методы планирования, организации и регулирования деятельности сервисных организаций  П-1 - Разрабатывать миссию и цели развития организации в сфере сервиса  П-2 - Формировать и реализовывать конкурентоспособную стратегию развития организации в сфере сервиса  П-3 - Выполнять постановку стратегических целей и контролировать их реализацию в сервисной организации  П-4 - Применять методы процессного управления в системе стратегического управления сервисной организацией  У-1 - Использовать методики сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды организации, определяющих необходимость изменений в стратегии управления организацией в сфере сервиса  У-2 - Оценивать состояние и потенциал развития сервисной организации с учетом условий внешней и внутренней среды  У-3 - Определять и внедрять способы достижения целей и реализации поставленных задач в краткосрочной и долгосрочной перспективе развития организации</p>	<p>Домашняя работа № 1  Домашняя работа № 2  Лекции  Практические/семинарские занятия  Реферат  Экзамен</p>
---	--	---



	У-4 - Формулировать стратегии развития организации в сфере сервиса	
ПК-5 -Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений (Технологии услуг в сфере спорта и отдыха)	<p>З-3 - Описывать и характеризовать разновидности экономических стратегий предприятия с учетом приоритетных направлений деятельности, финансового состояния и изменений рынка услуг</p> <p>П-2 - Разрабатывать рекомендации по эффективному использованию трудовых, материальных, финансовых, информационных, сервисных ресурсов предприятия</p> <p>П-3 - Предлагать и обосновывать управленческие решения по совершенствованию и повышению эффективности бизнес-процессов</p> <p>П-5 - Использовать компьютерные программы, справочно-поисковые системы, ресурсы сети Интернет для ведения учета и анализа данных, ведения документооборота</p> <p>У-1 - Анализировать уровень конкурентоспособности, экономические механизмы и стратегию функционирования предприятия сервиса</p> <p>У-2 - Оценивать соответствие финансовых целей организации и её подразделений текущему финансовому состоянию организации</p> <p>У-3 - Находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию предприятия сервиса</p> <p>У-4 - Выбирать стратегию и тактику в области финансовой политики экономического субъекта</p>	<p>Домашняя работа № 1</p> <p>Домашняя работа № 2</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Реферат</p> <p>Экзамен</p>

<p>ПК-8 -Способен управлять процессами организации и производства услуг в сфере спорта, досуга и рекреации (Технологии услуг в сфере спорта и отдыха)</p>	<p>З-1 - Классифицировать и описывать структуры, функции, принципы и методы управления процессами организации и производства услуг в сфере спорта и отдыха  З-2 - Делать обзор и объяснять положения нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность в области управления процессами предоставления услуг населению в сфере спорта и отдыха  З-3 - Описывать передовой зарубежный и отечественный опыт управления процессами предоставления физкультурно-оздоровительных, спортивных и рекреационных услуг  З-4 - Описывать и интерпретировать положения менеджмента и маркетинга, применительно к процессам предоставления услуг в сфере спорта и отдыха  П-1 - Осуществлять постановку операционных целей подразделениям, вовлеченным в процесс предоставления услуг в сфере спорта и отдыха  У-1 - Оценивать и обосновывать условия и объем необходимых ресурсов для организации и производства услуг в сфере спорта и отдыха  У-2 - Анализировать и оценивать эффективность и качество работы подразделений, вовлеченных в процесс предоставления услуг в сфере спорта и отдыха  У-3 - Выявлять и оценивать риски в организации процесса предоставления физкультурно-оздоровительных, спортивных и рекреационных услуг, определять процедуры, направленные на их минимизацию  У-4 - Выбирать средства и методы управления процессом</p>	<p>Домашняя работа № 1  Домашняя работа № 2  Лекции  Практические/семинарские занятия  Реферат  Экзамен</p>
---	--	---

	предоставления услуг в учетом условий внешней и внутренней среды предприятия	
ПК-9 -Способен осуществлять обоснование и проектирование новых форм и методов предоставления услуги в сфере спорта и отдыха на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности (Технологии услуг в сфере спорта и отдыха)	<p>З-3 - Объяснять сущность и содержание моделирования и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителей</p> <p>П-1 - Применять методы моделирования для построения инновационных процессов в сервисной деятельности</p> <p>П-2 - Разрабатывать практические рекомендации по совершенствованию стратегии инновационного развития предприятия с учетом современных достижений науки, техники, технологии, экономики</p> <p>У-1 - Анализирует информацию о состоянии научно-технического прогресса, экономики и инноваций в сервисе</p> <p>У-2 - Анализировать изменения национально-региональных и демографических факторов развития рынка и их влияние на потребительское поведение и спрос в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-3 - Анализировать квалификационные, компетентностные и личностные характеристики персонала для работы с потребителем в сфере спорта и отдыха в контексте инновационного развития</p>	<p>Домашняя работа № 1</p> <p>Домашняя работа № 2</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Реферат</p> <p>Экзамен</p>
ПК-10 -Способен к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта, досуга и рекреации в условиях многокритериальности	<p>З-1 - Делать обзор и характеризовать тенденции развития технологий, качества и характеристик ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>З-3 - Перечислять и объяснять критерии, принципы и методы выбора инфраструктуры, материалов, специального</p>	<p>Домашняя работа № 1</p> <p>Домашняя работа № 2</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Реферат</p> <p>Экзамен</p>

<p>и (Технологии услуг в сфере спорта и отдыха)</p>	<p>оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха  П-4 - Предлагать решения по оптимизации выбора материалов, специального оборудования и технических средств для реализации сервисной деятельности в сфере спорта и отдыха  У-1 - Анализировать критерии выбора методологии, технологии, ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха  У-2 - Различать характеристики и особенности инфраструктуры, материалов, специального оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха  У-3 - Анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка инфраструктуры, материалов, специального оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха  У-4 - Выбирать ресурсы, материалы, специальное оборудование, технические средства и информационные технологии для реализации процесса сервиса в сфере спорта, досуга и рекреации в условиях многокритериальности</p>	
---	--	--

### **3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)**

#### **3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине**

<b>1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.60</b>		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>активность</i>	18	40
<i>защита реферата</i>	16	10
<i>реферат</i>	14	50
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.60</b>		
<b>Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.40</b>		
<b>2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.40</b>		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>активность</i>	18	40
<i>домашняя работа</i>	6	30
<i>домашняя работа</i>	12	30
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1.00</b>		
<b>Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – нет</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – 0.00</b>		
<b>3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено</b>		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено</b>		
<b>Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено</b>		
<b>4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий – не предусмотрено</b>		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено</b>		
<b>Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям – нет</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено</b>		

### 3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– <b>не предусмотрено</b>		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – <b>не предусмотрено</b>		

## 4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

### Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

### Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)		
№	Содержание уровня	Шкала оценивания

п/п	выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

## 5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

### 5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

#### 5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

#### 5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Системы, распространенные в сфере сервисной деятельности. Цели систем сервиса.
2. Модель. Области применения моделей. Требования к моделям. Классификация моделей
3. Моделирование. Цель и задачи моделирования. Этапы моделирования. Сфера сервиса как объект моделирования.
4. Вербальная модель написания научной публикации.
5. Построение вербальных моделей процессов и систем сервиса на примере стандартов обслуживания и инструкций.
6. Распространенные в практике сервисной деятельности приемы оптимизации.

Примерные задания

По заданию преподавателя составить стандарт одного из технологических процессов обслуживания (встреча клиента, завершение обслуживания, расчет с клиентом, ответ на телефонный звонок, др.) или должностную инструкцию для работника сферы сервиса (офис-

менеджер, др.).

LMS-платформа – не предусмотрена

## **5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля**

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

### **Базовый**

#### **5.2.1. Домашняя работа № 1**

Примерный перечень тем

1. Системы, распространенные в сфере сервисной деятельности. Цели систем сервиса.

Примерные задания

Цель работы – освоение понятий «бизнес-процесс», «системы сервиса», «системы массового обслуживания», «цели систем сервиса».

Форма работы – индивидуальная.

Результаты самостоятельной работы представить в виде выступления на практическом занятии; магистрантам заочной формы обучения – в виде раздела № 1 контрольной работы.

Алгоритм работы:

1. Используя теоретические источники информации, изучить понятия «бизнес-процесс», «системы классификации бизнес-процессов», «системы сервиса», «системы массового обслуживания», «цели систем сервиса».

2. Для выбранного предприятия сервиса (желательно, места работы или практики магистранта) описать и классифицировать протекающие бизнес-процессы. Рассмотреть предприятие как систему сервиса и сформулировать её цель.

LMS-платформа – не предусмотрена

#### **5.2.2. Домашняя работа № 2**

Примерный перечень тем

1. Моделирование. Цель и задачи моделирования. Этапы моделирования. Сфера сервиса как объект моделирования.

Примерные задания

Цель работы – научиться выбирать критерии и параметры оптимизации.

Форма работы – индивидуальная.

Результаты самостоятельной работы представить в разделе 3 контрольной работы магистранта-заочной формы обучения.

Алгоритм работы:

1. Используя теоретические источники информации, изучить понятия «оптимизация», «критерий оптимизации», «ограничения», «параметры оптимизации».

2. Для выбранного предприятия сервиса (желательно, места работы или практики магистранта) для выбранной в домашнем задании 1 цели системы сервиса выбрать критерий (критерии) достижения цели и параметры оптимизации. Выделить существующие для этой системы ограничения.

LMS-платформа – не предусмотрена



### 5.2.3. Реферат

Примерный перечень тем

1. Игровое моделирование: понятие, сущность, сферы применения.
2. Методы исследования операций.
3. Моделирование безопасного процесса оказания услуг.
4. Моделирование потребительского спроса
5. Моделирование сетей обслуживания
6. Модель деловой культуры организации
7. Оптимизация ассортимента услуг
8. Оптимизация документооборота предприятия
9. Оптимизация календаря мероприятий
10. Оптимизация логистических процессов
11. Оптимизация персонала организации
12. Оптимизация потоков посетителей на крупном мероприятии
13. Оптимизация работы с базами данных клиентов (персонала)
14. Оптимизация рекламы и показа рекламных объявлений
15. Оптимизация сайта предприятия

Примерные задания

Структура реферата. Реферат должен содержать следующие обязательные компоненты:

1. Титульный лист.
2. Оглавление.
3. Введение. Во Введении обосновывается проблема, которая рассматривается в реферате, обосновывается ее важность и актуальность.
4. Основная часть. В ней последовательно раскрывается выбранная тема с учетом изучения библиографических и информационных источников, опыта деятельности предприятий сервиса.
5. Заключение. В данном разделе автор реферата приводит собственные выводы, основанные на проделанном в реферате анализе литературных, информационных источников и опыта деятельности предприятий сервиса.
6. Список использованных источников.

LMS-платформа – не предусмотрена

### 5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

#### 5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. Процесс. Бизнес-процесс. Бизнес-процессы в сервисной деятельности.
- Классификация бизнес-процессов. Примеры бизнес-процессов.
2. Процесс. Бизнес-процесс. Примеры бизнес-процессов. Процесс обслуживания
  3. Понятие «система». Свойства системы. Примеры систем в сервисе.
  4. Понятие «система». Состояние системы. Система и среда. Простейшая модель взаимодействия системы и среды.
  5. Понятие «система». Цели системы. Классификация целей системы. Выбор целей системы.

6. Типичные цели для предприятия сферы сервиса.
  7. Понятия «модель» и «моделирование». Цель и задачи моделирования. Области применения моделей.
  8. Понятия «модель» и «моделирование». Требования к моделям: адекватность, точность, универсальность, целесообразная экономичность.
  9. Понятия «модель» и «моделирование». Классификация моделей.
  10. Понятия «модель» и «моделирование». Математические и вербальные модели. Их достоинства и области применимости.
  11. Понятия «модель» и «моделирование». Примеры вербальных моделей в сервисе.
  12. Понятия «модель» и «моделирование». Пример математической модели в сервисе.
  13. Понятия «сервис» и «моделирование». Особенности моделирования процессов и систем в сфере сервиса.
  14. Услуги материальные и социально-культурные. Специфические характеристики социально-культурных услуг.
  15. Понятия «модель» и «моделирование». Проблемы моделирования.
  16. Модели-схемы. Простейшая модель-схема «черный ящик».
  17. Модели-схемы. Модель процессного управления предприятием.
  18. Модели-схемы. Модель взаимодействия предприятия сервиса и окружающей среды.
  19. Модели-схемы. Обратная связь на моделях-схемах. Цикл PDCA как пример модели-схемы с обратной связью
  20. Блок-схемы и принципы их построения. Диаграммы Эйлера-Венна.
  21. Блок-схемы «Древо» и «Здание».
  22. Математические модели-аналоги в виде графиков, гистограмм.
  23. Математические модели-аналоги в виде графиков, гистограмм.
  24. Понятия «оптимальный», «цели системы», «критерий». Примеры критериев достижения целей системы для сервисной деятельности.
  25. Понятия «оптимальный», «цели системы», «критерий». Примеры критериев достижения целей системы для сервисной деятельности.
  26. Понятия «оптимальный», «цели системы», «критерий». Примеры критериев достижения целей системы для сервисной деятельности.
  27. Пространство целеполагания. Ограничения качественные и количественные. Примеры ограничений для процессов и систем сервиса.
  28. Понятия «оптимизация», «критерий оптимизации» однокритериальная и многокритериальная оптимизация. Примеры критериев оптимизации для сервисной деятельности.
  29. Критерии и параметры оптимизации. Их взаимосвязь.
  30. Критерий оптимизации. Требования к критериям оптимизации.
  31. Эргономика и оптимизация рабочих мест.
- LMS-платформа – не предусмотрена

#### **5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности**

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.

