

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Отделение менеджмента



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор  
по образовательной деятельности КФУ  
Проф. Минзарипов Р.Г.

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Программа дисциплины**

Исследование систем управления в сфере услуг БЗ.В.8

Направление подготовки: 080200.62 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Мишакин Т.С.

**Рецензент(ы):**

Попов М.Л.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой:

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (отделение менеджмента):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No

Казань

2014

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Мишакин Т.С. кафедра менеджмента в социальной сфере Отделение менеджмента, Timur.Mishakin@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина "Исследование систем управления в сфере услуг" представляет систематизированное изложение исторических, методологических, технологических и практических основ исследования систем управления.

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов системных представлений и компетенции в области исследования систем управления в сфере услуг, предусмотренных Федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 080200.62 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр").

### 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.В.8 Профессиональный" основной образовательной программы 080200.62 Менеджмент и относится к вариативной части. Осваивается на 2 курсе, 4 семестр.

Для освоения дисциплины "Исследование систем управления в сфере услуг" студенты должны владеть знаниями, умениями, навыками и компетенциями, приобретенными в результате изучения таких предшествующих дисциплин, как: "Философия", "Методы принятия управленческих решений", "Экономическая теория", "Теория менеджмента", "Статистика" и др.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-13 (общекультурные компетенции)	способностью анализировать социально-значимые проблемы и процессы
ОК-2 (общекультурные компетенции)	знанием и пониманием законов развития природы, общества и мышления и умеет оперировать этими знаниями в профессиональной деятельности
ОК-20 (общекультурные компетенции)	способностью учитывать последствия управленческих решений и действий с позиции социальной ответственности
ОК-5 (общекультурные компетенции)	владением культурой мышления, способен к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей её достижения
ОК-8 (общекультурные компетенции)	способностью находить организационно - управленческие решения и готов нести за них ответственность
ПК-11 (профессиональные компетенции)	способностью использовать основные методы финансового менеджмента для стоимостной оценки активов, управления оборотным капиталом, принятия решений по финансированию, формированию дивидендной политики и структуре капитала

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-8 (профессиональные компетенции)	способностью оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений
ПК-9 (профессиональные компетенции)	способностью анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- основные философские понятия и категории, закономерности развития природы, общества и мышления;
- основные математические модели принятия решений;
- принципы развития и закономерности функционирования организации;
- виды управленческих решений и методы их принятия;
- содержание маркетинговой концепции управления;
- методы маркетинговых исследований;
- теоретические и практические подходы к определению источников и механизмов обеспечения конкурентного преимущества организации.

2. должен уметь:

- ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций;
- анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию;
- анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию;
- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;
- диагностировать организационную культуру, выявлять ее сильные и слабые стороны, разрабатывать предложения по ее совершенствованию;
- анализировать финансовую отчетность и составлять финансовый прогноз развития организации;
- оценивать принимаемые финансовые решения с точки зрения их влияния на создание ценности (стоимости) компаний;
- анализировать состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности организации в человеческих ресурсах;
- проводить аудит человеческих ресурсов организации, прогнозировать и определять потребность организации в персонале, определять эффективные пути ее удовлетворения;
- разрабатывать корпоративные, конкурентные и функциональные стратегии развития организации.

3. должен владеть:

- экономическими методами анализа поведения потребителей, производителей, собственников ресурсов и государства;
- методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль);

- методами разработки и реализации маркетинговых программ;
- методами анализа финансовой отчетности и финансового прогнозирования;
- современным инструментарием управления человеческими ресурсами;
- методами формулирования и реализации стратегий на уровне бизнес-единицы;
- методами инвестиционного анализа и анализа финансовых рынков;
- методами управления операциями.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- анализировать социально-значимые проблемы и процессы;
- оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 4 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Исследования и их роль в научной и практической деятельности человека	4	1	2	2	0	устный опрос
2.	Тема 2. Природа и сущность системного подхода к организации научных исследований.	4	2,3	4	4	0	устный опрос
3.	Тема 3. Научное прогнозирование	4	4	2	2	0	устный опрос
4.	Тема 4. Аналоговое моделирование систем управления.	4	5,6	4	4	0	устный опрос

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
5.	Тема 5. Статистическое исследование систем управления	4	7	2	2	0	контрольная работа
7.	Тема 7. Исследование систем управления посредством социально-экономического экспериментирования.	4	8,9	4	4	0	устный опрос
8.	Тема 8. Социологические исследования систем управления.	4	10	2	2	0	устный опрос
9.	Тема 9. Исследование систем управления инновациями и инвестициями.	4	11,12	4	4	0	устный опрос
10.	Тема 10. Планирование и организация процесса исследования систем управления.	4	13	2	4	0	контрольная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	4		0	0	0	экзамен
	Итого			26	28	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Исследования и их роль в научной и практической деятельности человека

###### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Философские аспекты теории познания. Субъект и объект познания. Диалектика и ее методологические функции. Основные принципы диалектического метода познания. Процесс познания и законы диалектики. Приемы диалектического познания. Взаимосвязь диалектики и общенаучных и специальных методов и приемов познания. Приемы анализа и обоснования. Научное исследование. Метод и методика научного исследования. Элементы научного исследования. Объект и предмет исследования. Идентификация объекта исследования.

###### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Задачи и методы идентификации объектов исследования. Практическая формула диалектического подхода к исследованию. Логический аппарат исследования систем управления. Научная и практическая эффективность исследования. Функциональная роль исследования в развитии систем управления

##### Тема 2. Природа и сущность системного подхода к организации научных исследований.

###### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Системный подход и системный анализ в исследовании управления. Ключевые понятия, методология и аппарат общей теории систем. Принцип изоморфизма и его практическое значение. Основные задачи общей теории систем.

###### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Классификация систем. Понятие и классификация систем управления. Общая схема системы управления. Цикл операции управления. Период упреждения в управлении. Рефлексивные и нерефлексивные системы управления. Рефлексивное управление. Динамические системы. Диагностика и тестирование систем управления. Выбор методов исследования систем управления

### **Тема 3. Научное прогнозирование**

#### ***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Предпосылки и методологические основы научного прогнозирования. Цели и задачи прогнозирования. Виды прогнозов. Способы верификации прогнозов. Классификация методов прогнозирования. Методы экстраполяции. Прогнозирование развития систем управления на основе анализа временных рядов. Исследование систем управления методами экспертных оценок. Метод Дельфы.

#### ***практическое занятие (2 часа(ов)):***

Подготовка рациональных управленческих решений на основе экспертных оценок. План и прогноз.

### **Тема 4. Аналоговое моделирование систем управления.**

#### ***лекционное занятие (4 часа(ов)):***

Прямая и косвенная аналогия. Физические и математические модели. Математическое моделирование социально-экономических систем. Классификация математических моделей. Кибернетические системы. Основы теории активных систем. Классификация активных систем. Базовые механизмы управления в активных системах.

#### ***практическое занятие (4 часа(ов)):***

Этапы процесса исследования моделей активных систем. Имитационное моделирование и его роль в исследовании систем управления.

### **Тема 5. Статистическое исследование систем управления**

#### ***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Основы теории вероятностей и математической статистики. Методы статистического анализа. Регрессионный и корреляционный анализ. Канонический анализ.

#### ***практическое занятие (2 часа(ов)):***

Метод главных компонент. Факторный анализ. Дисперсионный анализ. Ковариационный анализ. Кластерный анализ. Дискриминантный анализ

### **Тема 7. Исследование систем управления посредством социально-экономического экспериментирования.**

#### ***лекционное занятие (4 часа(ов)):***

Социально-экономическое экспериментирование и его особенности. Этапы исследования социально-экономических систем посредством экспериментирования.

#### ***практическое занятие (4 часа(ов)):***

Анализ, классификация и интерпретация результатов социально-экономических экспериментов.

### **Тема 8. Социологические исследования систем управления.**

#### ***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Системный подход к формализации сущности социально-экономических явлений. Математические методы в социологии. Статистические гипотезы и статистические критерии.

#### ***практическое занятие (2 часа(ов)):***

Разработка программы проведения социологического исследования. Постановка проблемы. Выдвижение гипотез. Определение объема репрезентативной выборки. Организация исследования. Обработка и анализ результатов социологических исследований. Проверка гипотез по статистическим критериям. Выводы и обобщения.

### **Тема 9. Исследование систем управления инновациями и инвестициями.**

#### ***лекционное занятие (4 часа(ов)):***



Инновационная концепция производственно-хозяйственной деятельности. Инновации и инвестиции. Прогнозирующие тренды Демарка.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Интегральный критерий оценки инвестиционных проектов. Анализ инвестиционной привлекательности коммерческих организаций сферы услуг. Процедура практического применения интегрального критерия оценки инвестиционных проектов.

**Тема 10. Планирование и организация процесса исследования систем управления.**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Постановка проблемы и определение целей управления. Разработка гипотезы и концепции исследования системы управления. Выбор метода исследования. Проведение исследования и первичная обработка информации. Анализ, классификация и интерпретация результатов исследования.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Корректировка гипотезы и проведение повторного исследования. Обобщение результатов исследования.

### 4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Исследования и их роль в научной и практической деятельности человека	4	1	подготовка к устному опросу	1	устный опрос
2.	Тема 2. Природа и сущность системного подхода к организации научных исследований.	4	2,3	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
3.	Тема 3. Научное прогнозирование	4	4	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
4.	Тема 4. Аналоговое моделирование систем управления.	4	5,6	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
5.	Тема 5. Статистическое исследование систем управления	4	7	подготовка к контрольной работе	4	контрольная работа
7.	Тема 7. Исследование систем управления посредством социально-экономического экспериментирования.	4	8,9	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
8.	Тема 8. Социологические исследования систем управления.	4	10	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
9.	Тема 9. Исследование систем управления инновациями и инвестициями.	4	11,12	подготовка к устному опросу	4	устный опрос



N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
10.	Тема 10. Планирование и организация процесса исследования систем управления.	4	13	подготовка к контрольной работе	4	контрольная работа
	Итого				27	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

В процессе освоения данного курса широко используются активные и интерактивные методы обучения, такие как: деловые игры, дискуссии, групповые проекты, "круглые столы", тематические фильмы, мастер-классы экспертов и специалистов, встречи с представителями государственных компаний и представителями власти субъекта Российской Федерации в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

## 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

### Тема 1. Исследования и их роль в научной и практической деятельности человека

устный опрос , примерные вопросы:

Философские аспекты теории познания. Субъект и объект познания. Диалектика и ее методологические функции. Основные принципы диалектического метода познания. Процесс познания и законы диалектики. Приемы диалектического познания. Взаимосвязь диалектики и общенаучных и специальных методов и приемов познания. Приемы анализа и обоснования. Научное исследование. Метод и методика научного исследования. Элементы научного исследования. Объект и предмет исследования. Идентификация объекта исследования.

### Тема 2. Природа и сущность системного подхода к организации научных исследований.

устный опрос , примерные вопросы:

Системный подход и системный анализ в исследовании управления. Ключевые понятия, методология и аппарат общей теории систем. Принцип изоморфизма и его практическое значение. Основные задачи общей теории систем.

### Тема 3. Научное прогнозирование

устный опрос , примерные вопросы:

Предпосылки и методологические основы научного прогнозирования. Цели и задачи прогнозирования. Виды прогнозов. Способы верификации прогнозов. Классификация методов прогнозирования. Методы экстраполяции. Прогнозирование развития систем управления на основе анализа временных рядов. Исследование систем управления методами экспертных оценок. Метод Дельфы.

### Тема 4. Аналоговое моделирование систем управления.

устный опрос , примерные вопросы:

Прямая и косвенная аналогия. Физические и математические модели. Математическое моделирование социально-экономических систем. Классификация математических моделей. Кибернетические системы. Основы теории активных систем. Классификация активных систем. Базовые механизмы управления в активных системах.

### Тема 5. Статистическое исследование систем управления

контрольная работа , примерные вопросы:

Основы теории вероятностей и математической статистики. Методы статистического анализа. Регрессионный и корреляционный анализ. Канонический анализ.

### **Тема 7. Исследование систем управления посредством социально-экономического экспериментирования.**

устный опрос , примерные вопросы:

Социально-экономическое экспериментирование и его особенности. Этапы исследования социально-экономических систем посредством экспериментирования.

### **Тема 8. Социологические исследования систем управления.**

устный опрос , примерные вопросы:

Системный подход к формализации сущности социально-экономических явлений.

Математические методы в социологии. Статистические гипотезы и статистические критерии.

### **Тема 9. Исследование систем управления инновациями и инвестициями.**

устный опрос , примерные вопросы:

Интегральный критерий оценки инвестиционных проектов. Анализ инвестиционной привлекательности коммерческих организаций сферы услуг. Процедура практического применения интегрального критерия оценки инвестиционных проектов.

### **Тема 10. Планирование и организация процесса исследования систем управления.**

контрольная работа , примерные вопросы:

Постановка проблемы и определение целей управления. Разработка гипотезы и концепции исследования системы управления. Выбор метода исследования. Проведение исследования и первичная обработка информации. Анализ, классификация и интерпретация результатов исследования.

### **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к экзамену:

1. Функциональный подход и функциональный анализ.
2. Диагностика и тестирование систем управления.
3. Процедура выбора метода исследования системы управления.
4. Предпосылки и методологические основы научного прогнозирования.
5. Классификация методов прогнозирования.
6. Исследование систем управления методами экспертных оценок.
7. Аналоговое моделирование систем управления.
8. Математическое моделирование социально-экономических систем.
9. Классификация математических моделей.
10. Кибернетические системы.
11. Основы теории активных систем.
12. Идентификация систем управления.
13. Имитационное моделирование систем управления.
14. Статистическое исследование систем управления.
15. Основы социологической методологии.
16. Социологическое исследование проблемно-ориентированных информационно-коммуникационных социально-экономических пространств.

## **7.1. Основная литература:**



Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 080200.62 "Менеджмент" и профилю подготовки Менеджмент сферы услуг .

Автор(ы):

Мишакин Т.С. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Попов М.Л. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.