



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СВЯЗЕЙ»
INSTITUTE OF INTERNATIONAL ECONOMIC RELATIONS**

Принята на заседании
Учёного совета ИМЭС
(протокол от 27 марта 2025 г. № 8)

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ИМЭС Ю.И. Богомолова
27 марта 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
МЕТОДЫ ОПТИМАЛЬНЫХ РЕШЕНИЙ В СФЕРЕ СЕРВИСА**

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Приложение 4
к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис,
направленность (профиль) «Технологии менеджмента в сервисе»

Рабочая программа дисциплины «Методы оптимальных решений в сфере сервиса» входит в состав основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Технологии менеджмента в сервисе» и предназначена для обучающихся очной формы обучения.

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Методы оптимальных решений в сфере сервиса» изучается в восьмом семестре.

Курсовая работа – не предусмотрена.

1.1. Форма промежуточной аттестации: экзамен

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Методы оптимальных решений в сфере сервиса» относится к элективным дисциплинам в части дисциплин, формируемых участниками образовательного процесса.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам:

- Управление предприятиями сервиса;
- Маркетинг;
- Маркетинговые исследования;
- Маркетинговые коммуникации;
- Проектный менеджмент;
- Стратегический менеджмент;
- Экономическая оценка инвестиций;

Результаты обучения по учебной дисциплине используются при изучении следующих дисциплин:

- Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целями изучения дисциплины «Методы оптимальных решений в сфере сервиса» являются:

- изучение понятий «управленческое решение», «управленческая ситуация», «процесс принятия управленческих решений» как основ принятия оптимальных управленческих решений в сфере сервиса; изучение характеристик качественных управленческих решений и факторов их определяющих; изучение методов принятия и оптимизации управленческих решений в условиях риска и неопределенности и особенностей их применения в сфере сервиса;

- формирование навыков научно-теоретического подхода к решению задач профессиональной направленности и практического их использования в дальнейшей профессиональной деятельности;

- формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине.

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды, проектов) организации сферы обслуживания	ИД-ПК-1.1 Использование методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия в материальных ресурсах и персонале ИД-ПК-1.2 Использование основных положений теории управления для организации современного бизнеса в области сервиса	- обобщает проблемные вопросы управления деятельностью организации с учетом специфики ее деятельности с учетом знаний теории принятия управленческих решений; - определяет критерии качества, научности, эффективности при разработке целевых показателей в организации в области сервиса; - анализирует и систематизирует угрозы и риски при разработке целевых показателей при принятии управленческих решений в организации; - выявляет и использует методы принятия управленческих решений для организации современного бизнеса в области сервиса

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по очной форме обучения –	4	з.е.	144	час.
---------------------------	---	------	-----	------

3.1. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий
(очная форма обучения)

		Структура и объем дисциплины							
Объем дисциплины по семестрам	форма промежуточной аттестации	всего, час	Контактная аудиторная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час		
			лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	курсовая работа/ курсовой проект	самостоятельная работа обучающегося, час	промежуточная аттестация, час
8 семестр	экзамен	144	26	26				68	24
Всего:		144	26	26				68	24

3.2. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очная форма обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работ				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа			Практическая подготовка, час		
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/ индивидуальные занятия, час			
	Восьмой семестр						
ПК-1 ИД-ПК-1.1; ИД-ПК-1.2	Раздел I. Основы принятия управленческих решений	13	13			34	Формы текущего контроля по разделу I: устный опрос, дискуссия
	Тема 1.1 Процесс управления и управленческие решения. Проблемы оптимизации управленческих решений.	3					
	Практическое занятие № 1.1 Смысл и содержание управленческой деятельности		3			6	
	Тема 2.1 Типология управленческих решений	2					
	Практическое занятие № 2.1 Классификация управленческих решений по различным классификационным признакам		2			6	
	Тема 3.1 Характеристики и факторы качества управленческих решений	2					
	Практическое занятие № 3.1 Основные характеристики качества управленческого решения. Условия и факторы обеспечения качества решений		3			6	

	Тема 4.1 Применение научных подходов к разработке управленческих решений	3					
	Практическое занятие № 4.1 Анализ необходимости применения к разработке управленческих решений основных научных подходов		2			8	
	Тема 5.1 Процесс принятия управленческих решений и его структура	3					
	Практическое занятие № 5.1 Технология принятия управленческого решения и факторы её определяющие		3			8	
ПК-1 ИД-ПК-1.1; ИД-ПК-1.2	Раздел II. Методы принятия оптимальных управленческих решений	13	13			34	Формы текущего контроля по разделу II: устный опрос; индивидуальное задание; письменный экспресс-опрос; дискуссия
	Тема 6.1 Принципы, методы и приёмы анализа управленческих решений	3					
	Практическое занятие № 6.1 Классификация основных методов анализа управленческих решений и область их применения		3			8	
	Тема 7.1 Принципы и методы прогнозирования управленческих решений	3					
	Практическое занятие № 7.1 Характеристика основных методов прогнозирования управленческих решений		3			8	
	Тема 8.1 Методы моделирования и оптимизации управленческих решений	4					
	Практическое занятие № 8.1 Основные методы моделирования и оптимизации управленческих решений		4			10	
	Тема 9.1 Методы экономического обоснования управленческих	3					

	решений в условиях риска и неопределенности						
	Практическое занятие № 9.1 Основные показатели экономического обоснования эффективности управленческих решений в условиях риска и неопределенности		3			8	
	Экзамен					24	экзамен по совокупности результатов текущего контроля успеваемости либо в письменной устной форме по вопросам, согласно программе
	ИТОГО восьмой семестр	26	26			68	
	ИТОГО за весь период	26	26			68	

3.3. Краткое содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
Раздел I	Основы принятия управленческих решений	
Тема 1.1	Процесс управления и управленческие решения. Проблемы оптимизации управленческих решений.	Сущность цикла управления. Смысл и содержание управленческой деятельности. Место управленческого решения в процессе управления. Определения управленческого решения, управленческой ситуации и импульса управленческого решения. Отличия решений принимаемых в организации от решений, принимаемых в частной жизни. Основные аспекты управленческого решения. Проблемы оптимизации управленческих решений
Тема 2.1	Типология управленческих решений	Классификация управленческих решений по различным классификационным признакам (степень повторяемости проблемы, значимость цели, сфера воздействия и т.д.).
Тема 3.1	Характеристики и факторы качества управленческих решений	Две модификации управленческого решения: теоретически найденное и практически реализованное. Определение качества управленческого решения. Основные характеристики качества управленческого решения: научная обоснованность, непротиворечивость, своевременность и т.д. Условия и факторы обеспечения качества решений: объективные условия, временный фактор, ситуационные и поведенческие факторы и т.д.
Тема 4.1	Применение научных подходов к разработке управленческих решений	Анализ необходимости применения к разработке управленческих решений основных научных подходов: системного, комплексного, функционального, динамического, процессного, нормативного и других.
Тема 5.1	Процесс принятия управленческих решений и его структура	Технология принятия управленческого решения и факторы её определяющие. Содержание управленческих процессов. Сущность и структура процесса разработки и принятия управленческого решения. Факторы, определяющие процесс разработки и принятия управленческих решений: определение целей и критериев эффективности, обоснование и построение моделей проблемной ситуации и т.д.
Раздел II	Методы принятия оптимальных управленческих решений	
Тема 6.1	Принципы, методы и приёмы анализа управленческих решений	Сущность и принципы анализа. Классификация основных методов (сравнения, балансовый, цепных подстановок, факторный анализ и т.д.) и приемов анализа (сводки и группировки, абсолютные и относительные величины, динамические ряды и т.д.) и область их применения.
Тема 7.1	Принципы и методы прогнозирования управленческих решений.	Понятия прогноза и прогнозирования. Основные задачи и принципы прогнозирования. Характеристика методов прогнозирования управленческих решений

Тема 8.1	Методы моделирования и оптимизации управленческих решений.	Основные методы моделирования и оптимизации управленческих решений. Наиболее распространенные типы моделей. Критерии оптимизации управленческих решений
Тема 9.1	Методы экономического обоснования управленческих решений в условиях риска и неопределенности.	Основные факторы повышения эффективности управленческих решений. Принципы и методы экономического обоснования эффективности управленческих решений. Основные показатели экономического обоснования эффективности УР. Эффективность и оптимизация УР Понятие риска и меры риска. Риск с экономической точки зрения. Абсолютная и относительная величина риска. Характеристики риска. Систематизация подходов к классификации риска с проявлениями риска. Основные методы и модели учета риска и неопределенности при принятии управленческих решений.

3.4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к практическим занятиям и зачету с оценкой;
- изучение учебников, учебных пособий, научных публикаций;
- аннотирование учебных и научных изданий;
- конспектирование учебных и научных изданий;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- выполнение домашних заданий.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы не предусмотрена.

3.5. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

В электронную образовательную среду перенесены отдельные виды учебной деятельности:

использование ЭО и ДОТ	использование ЭО и ДОТ	объем, час	включение в учебный процесс
смешанное обучение	Лекции	26	в соответствии с расписанием учебных занятий
	практические занятия	26	

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- проведение интерактивных лекций;
- групповых дискуссий;
- анализ ситуаций;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- дистанционные образовательные технологии;
- использование на лекционных занятиях видеоматериалов и наглядных пособий;
- обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа)

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная аудитория № 305 для проведения учебных занятий, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:

- столы (включая стол для преподавателя) – 23 шт.;
- стулья (включая стул для преподавателя) – 45 шт.;
- моноблок с установленным программным обеспечением – 1 шт.;
- компьютерная мышь – 1 шт.;
- клавиатура – 1 шт.;
- колонки – 2 шт.;
- проектор – 1 шт.;
- экран – 1 шт.;
- доска маркерная – 1 шт.;
- шкаф для хранения оборудования – 1 шт.

Лицензионное программное обеспечение:

- Windows (зарубежное, возмездное);
- MS Office (зарубежное, возмездное);
- Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое);
- КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое).

Учебная аудитория № 105 (Специализированная аудитория для лиц с ОВЗ), для проведения учебных занятий, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:

- столы (включая стол преподавателя) – 4 шт.;
- стулья (включая стул преподавателя) – 4 шт.;
- моноблоки с установленным программным обеспечением – 4 шт.;
- компьютерные мыши – 4 шт.;
- клавиатуры – 4 шт.;
- акустический усилитель – 1 шт.;
- колонки – 2 шт.;
- телевизор – 1 шт.;
- МФУ – 1 шт.;
- интерактивная электронная доска на мобильной платформе – 1 шт.;
- портативная индукционная система для слабослышащих (индукционная петля) – 1 шт.;

- портативный бытовой усилитель звука – 1 шт.;
- лупа пластмассовая – 1 шт.;
- прибор письма по Брайлю – 1 шт.;
- грифель для письма по Брайлю (мужской – 1 шт., женский – 1 шт.);
- тетрадь для письма по Брайлю – 3 шт.
- бумага для письма по Брайлю – 1 пачка;
- активный захват для инвалидов – 1 шт.;
- шкаф для хранения оборудования – 1 шт.

Лицензионное программное обеспечение:

Windows (зарубежное, возмездное), MS Office (зарубежное, возмездное), Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое), Comodo Internet Security (зарубежное, свободно распространяемое), графический редактор GIMP (зарубежное, свободно распространяемое), Planner 5D (российское, свободно распространяемое), Sweet Home 3D (зарубежное, свободно распространяемое), Дизайн Интерьера 3D (российское, свободно распространяемое), КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое)

Для лиц с ОВЗ:

расширенный дверной проём (не менее 900 мм), оснащенный контрастной лентой для обеспечения безопасности передвижения маломобильных и слабовидящих лиц, перед входом и внутри аудитории предусмотрена зона для разворота кресла-коляски; перед входом установлено контрастное тактильное напольное покрытие, наименование аудитории («Аудитория для лиц с ОВЗ») и номер («105») продублировано шрифтом Брайля на дверных табличках контрастного цвета.

Помещение № 113 для самостоятельной работы обучающихся, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (в том числе, адаптированная аудитория для лиц с ОВЗ), оснащенное оборудованием и техническими средствами обучения:

- столы (включая стол преподавателя) – 6 шт.;
- стулья (включая стул преподавателя) – 6 шт.;
- ноутбуки с установленным программным обеспечением, с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду института – 6 шт.;
- компьютерные мыши – 6 шт.;
- колонки – 2 шт.;
- проектор – 1 шт.;
- экран – 1 шт.;
- МФУ – 1 шт.;
- телевизор – 1 шт.;

- доска маркерная – 1 шт.;
- шкаф для хранения оборудования – 1 шт.
- Лицензионное программное обеспечение:
- Windows (зарубежное, возмездное);
- MS Office (зарубежное, возмездное);
- Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое);
- КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое);
- 7-zip – архиватор (зарубежное, свободно распространяемое);
- Comodo Internet Security (зарубежное, свободно распространяемое);
- графический редактор GIMP (зарубежное, свободно распространяемое);
- Planner 5D (российское, свободно распространяемое);
- Sweet Home 3D (зарубежное, свободно распространяемое);
- Дизайн Интерьера 3D (российское, свободно распространяемое).

Аудитория расположена на 1 этаже, имеет расширенный дверной проём (не менее 900 мм), оснащенный контрастной лентой для обеспечения безопасности передвижения маломобильных и слабовидящих лиц, перед входом и внутри аудитории предусмотрена зона для разворота кресла-коляски; перед входом установлено контрастное тактильное напольное покрытие, наименование аудитории («Адаптированная аудитория для лиц с ОВЗ») и номер («113») продублировано шрифтом Брайля на дверных табличках контрастного цвета.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Основная литература

1. Токарев, В. В. Методы оптимизации : учебник для вузов / В. В. Токарев. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04712-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563479>
2. Толпегин, О. А. Методы оптимального управления : учебник и практикум для вузов / О. А. Толпегин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 234 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13534-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562078>
3. Северцев, Н. А. Исследование операций: принципы принятия решений и обеспечение безопасности : учебник для вузов / Н. А. Северцев, А. Н. Катулев ; под редакцией П. С. Краснощекова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07581-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563808>
4. Методы принятия управленческих решений : учебник для вузов / под редакцией П. В. Иванова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16409-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565333>

6.2 Дополнительная литература

1. Методы оптимизации. Задачник : учебное пособие для вузов / В. В. Токарев, А. В. Соколов, Л. Г. Егорова, П. А. Мышкис. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 292 с. —

(Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10417-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565575>

2. Лукасевич, И. Я. Финансовое моделирование в фирме : учебник для вузов / И. Я. Лукасевич. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 356 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11944-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565966>

3. Рубчинский, А. А. Методы и модели принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов / А. А. Рубчинский. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 526 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03619-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560472>

4. Филинов, Н. Б. Разработка и принятие управленческих решений : учебник и практикум для вузов / Н. Б. Филинов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 338 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17973-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561280>

7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. <http://biblioclub.ru> – ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
2. <https://urait.ru> – ЭБС «Образовательная платформа Юрайт»
3. https://elibrary.ru/org_titles.asp?orgsid=14364 – научная электронная библиотека (НЭБ) «eLIBRARY.RU»
4. <https://student2.consultant.ru/> – онлайн-версия КонсультантПлюс: Студент информационной справочной системы «КонсультантПлюс»