

Системный анализ в сервисе: основные понятия и определения

Раздел 1

Голубева Татьяна Брониславовна

Характеристика курса

Предусмотрено:
4 лекции,
4 практических
занятия,
Реферат,
2 домашних задания
зачет



Балльно-рейтинговая система оценивания

- Лекции : 100 баллов $k = 0,6 \cdot 0,8 = 0,48$
- Посещаемость – 45 баллов
- Реферат – 50 баллов
- Презентация - 5 баллов
- Зачет : 100 баллов $k = 0,4 \cdot 0,8 = 0,32$
- Практики: 100 баллов $k = 0,2 \cdot 1 = 0,20$
- Посещаемость – 45 баллов
- Домашнее задание №1 – 25 баллов

Основная литература

- Анфилатов В.С. Системный анализ в управлении : [учеб. пособие для вузов] / В. С. Анфилатов, А. А. Емельянов, А. А. Кукушкин ; [под ред. А. А. Емельянова]. — М. : Финансы и статистика, 2009. — 367 с. *ЗНБ УрФУ*
- Козлов В.Н. Системный анализ и принятие решений: Учебное пособие / В.Н. Козлов. — СПб.: Изд-во Политехнического университета, 2010. — 220 с. *ЗНБ УрФУ*



Дополнительная литература

- О'Коннор, Макдермотт И. Искусство системного мышления: необходимые знания о системах и творческом подходе к решению проблем. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2006 — 256 с.
- Спицнадель В. Н. Основы системного анализа: Учеб. пособие / В.Н. Спицнадель. — СПб.: «Изд. дом «Бизнес-пресса», 2000 г. 326 с.



Периодика

- Журнал «Сервис-plus»
- Журнал «Труды Института Системного Анализа РАН»
- Журнал «Учёт и статистика»
- Журнал «Экономический анализ: теория и практика»



Понятие «система»

- **Система** (греч. — «составленное из частей», «соединение», от «соединяю, составляю») — объективное единство закономерно связанных друг с другом предметов, явлений, а также знаний о природе и обществе.



Примеры систем в сервисе

- Индустрия туризма
- Индустрия гостеприимства
- Индустрия спорта
- Предприятие сферы услуг
- Концепция предприятия как система взглядов на его миссию, основную идею
- Сервисология как наука о поведении потребителей



Понятие «концепция»

- Слово «концепция» образовано от латинского «conceptio» — понимание, система.
- Толковый словарь С.И. Ожегова определяет концепцию как основную мысль, систему взглядов на что-нибудь.
- В экономике концепция обозначает «генеральный замысел, определяющий стратегию действий».
- В философии концепция рассматривается как «система взглядов, выражающая определенный способ видения (точка зрения), способ понимания, оформления, организации и развертывания идеи».

Индустрия спорта

- *Индустрия спорта* – это система предприятий и организаций, связанная с производством, продвижением и сбытом товаров, услуг, организацией и проведением спортивных событий, а также со спонсорством в спорте.
- *Миссия индустрии спорта* – развитие физической культуры и спорта.
- В отечественной экономической литературе вопросам развития индустрии спорта посвящены работы В. В. Алешина, Л.В. Аристовой, С.И. Гуськова, М.Я. Йоффе, Л.В. Жестянникова, М.В. Карманова, В.В. Кузина, Е.В. Кузьмичевой, М.Е. Кутепова, В.А. Леднева, И. И. Переверзина, Л.А. Раппопорта, В.С. Родиченко, П.А. Рожкова, А.Е. Селиваненко, А.В. Тукманова, О.В. Цыганковой, Т.В. Юрьевой и др.

Бизнес-концепция

- Нужна предпринимателю для выделения всех важных аспектов бизнеса и его количественных и качественных показателей:
- 1) целевой аудитории;
- 2) конкурентов;
- 3) собственных преимуществ;
- 4) минимизации рисков;
- 5) эффективной системы управления.
- Основное отличие бизнес-концепции от бизнес-плана: бизнес-план – это план для инвестора, а концептуальный план – план для самого предпринимателя.

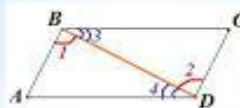
СВОЙСТВО

- **Свойство** — это то, что присуще предмету и характеризует его само по себе, а не говорит о его отношении с некоторыми другими объектами.

Свойства алгоритма



Первое свойство параллелограмма



В параллелограмме противоположные стороны равны и противоположные углы равны



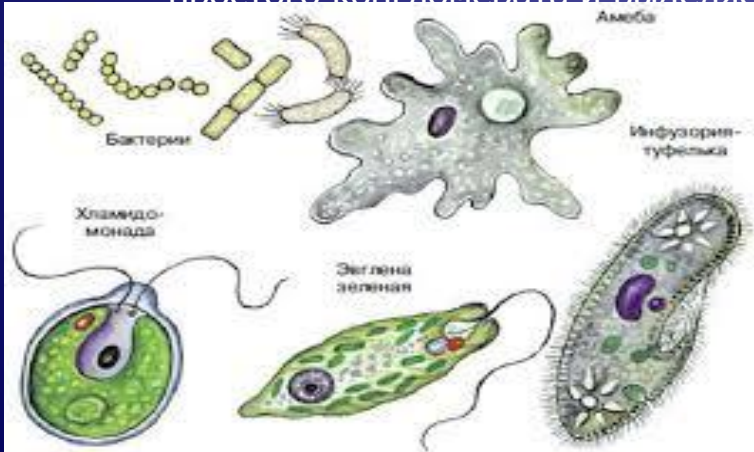
ХИМИЧЕСКИЕ СВОЙСТВА ВОДЫ

Вода – реакционноспособное вещество при обычных условиях взаимодействует:

1. С **Металлами** – щелочными (I группа, главная подгруппа),
- щелочно-земельными – (II группа, главная подгруппа).
Щелочной металл $2Na + 2H_2O \rightarrow 2NaOH + H_2 \uparrow$
Щелочно-земельный металл $Ca + 2H_2O \rightarrow Ca(OH)_2 + H_2 \uparrow$
2. С **оксидами** щелочных и щелочно-земельных металлов.
 $K_2O + H_2O \rightarrow 2KOH$
 $CaO + H_2O \rightarrow Ca(OH)_2$
3. С **ангидридами** кислот:
 $CO_2 + H_2O \rightleftharpoons H_2CO_3$
4. **Образует соединения** – гидраты (кристалло-гидраты).
 $H_2O + H_2SO_4 \rightarrow H_2SO_4 \cdot nH_2O$ кристаллогидрат серной кислоты
 $H_2O + NaOH \rightarrow NaOH \cdot nH_2O$ кристаллогидрат щелочи
 $10H_2O + Na_2CO_3 \rightarrow Na_2CO_3 \cdot 10H_2O$ сода кристаллическая
 $SH_2O + CuSO_4 \rightarrow CuSO_4 \cdot 5H_2O$ медный купорос
 $7H_2O + FeSO_4 \rightarrow FeSO_4 \cdot 7H_2O$ железный купорос
 $12H_2O + KAl(SO_4)_2 \rightarrow KAl(SO_4)_2 \cdot 12H_2O$ квасцы

Свойства системы

- Система есть совокупность элементов;
- Наличие существенных связей между элементами и (или) их свойствами, превосходящих по мощности (силе) связи этих элементов с элементами, не входящими в данную систему.
- Под существенными связями понимаются такие, которые закономерно, с необходимостью определяют интегративные свойства системы. Указанное свойство отличает систему от простого конгломерата и выделяет ее из окружающей среды в виде целостного объекта;



Свойства системы

- Наличие определенной организации, что проявляется в снижении термодинамической энтропии (степени неопределенности) системы по сравнению с энтропией системоформирующих факторов, определяющих возможность создания системы. К этим факторам относят число элементов системы, число существенных связей, которыми может обладать элемент;
- Существование интегративных свойств, т. е. присущих системе в целом, но не свойственных ни одному из ее элементов в отдельности.
- Их наличие показывает, что свойства системы хотя и зависят от свойств элементов, но не определяются ими полностью.

Эмерджентность (англ. *emergence* неожиданное появление, возникновение) - ЭТО

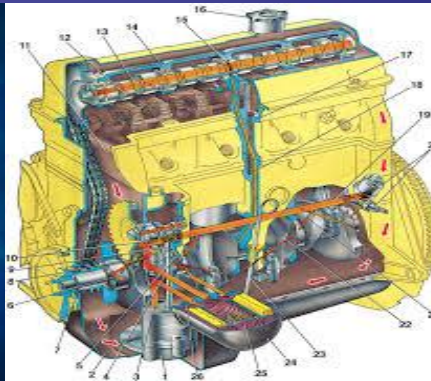
- свойства системы, которые не присущи ее элементам в отдельности, а возникают благодаря объединению этих элементов в единую, целостную систему.
- Эмерджентность - несводимость свойств целого к сумме свойств его частей. Это явление согласуется с диалектическим законом перехода количества в качество.
- **Эмерджентные свойства присущи настоящим системам, но не нагромождениям**
- В экономике: эмерджентность — несовпадение цели организации с целями входящих в нее частей или эмерджентность системы управления крупным предприятием - ни одно из его подразделений не может выпускать продукцию, изготавливаемую всем предприятием.
- *Упражнение:* приведите свой пример эмерджентности.

Вывод по свойствам системы:

система не сводится к простой совокупности элементов, и, расчленяя систему на отдельные части, нельзя познать все свойства системы в целом. Когда мы говорим о системе, то, прежде всего, подчеркиваем целостный характер материального объекта или процесса.

Признаки системы

- Признак - это отличительное свойство предмета.
- *Упражнение: перечислите свои отличительные достоинства (не менее 20). Время выполнения – 2 минуты.*
- Три отличительные **признака системы**:
- наличие взаимосвязанных частей в объекте;
- взаимодействие между частями объекта;
- упорядоченность данного взаимодействия для достижения общей цели системы.
- Когда мы говорим о системе, то, прежде всего, подчеркиваем целостный характер материального объекта или процесса.



Типы систем

- **Закрытая система** имеет жесткие фиксированные границы, ее действия относительно независимы от среды, окружающей систему.
- **Открытая система** характеризуется взаимодействием с внешней средой. Такая система не является самообеспечивающейся, она зависит от энергии, информации, материалов, которые поступают извне. Открытая система должна иметь способность приспосабливаться к изменениям во внешней среде, чтобы продолжать свое функционирование.

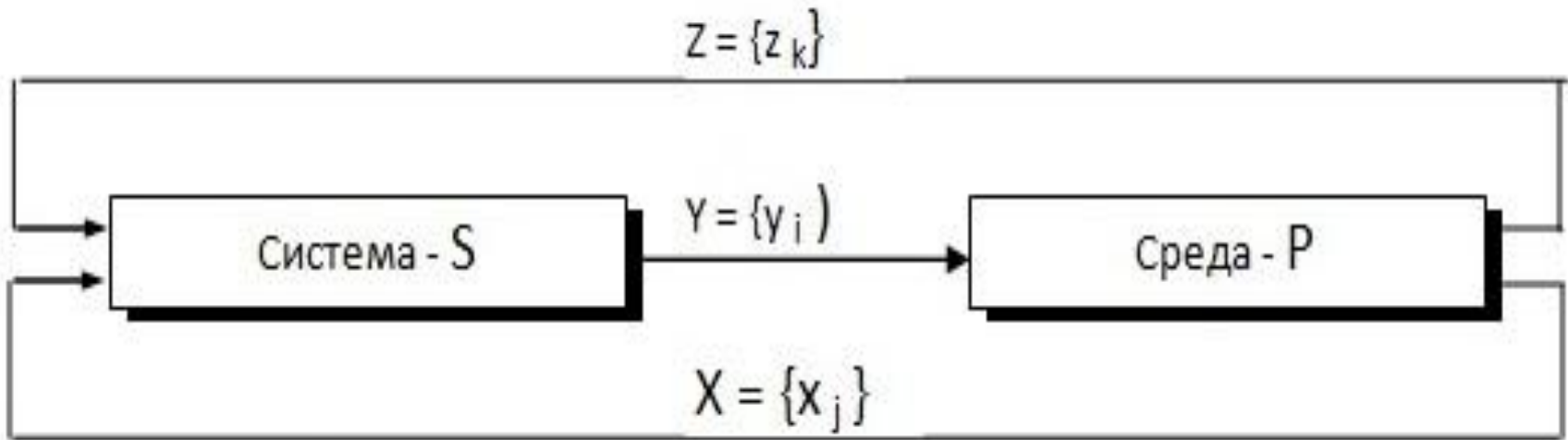
Состояние системы

- *Состояние системы* – это характеристика системы, изменяющаяся во времени и пространстве. Пусть набор переменных величин
 - $z(t) = \{z_1(t), z_2(t) \dots z_n(t)\}$
- полностью описывает состояние системы в каждый момент времени t в том объёме, в каком это требуется для целей моделирования. Эти переменные называют *характеристиками состояния*.

Система и среда

- *Среда* – это все то, что не входит в систему, а система – это конечное множество объектов, каким-то образом выделенное из среды.
- Между средой и системой существует множество взаимных связей, с помощью которых реализуется процесс *взаимодействия* среды и системы.
- С точки зрения элементов внешней среды, любая система существует как источник удовлетворения ее потребностей.

Простейшая модель взаимодействия между системой и средой



Модель взаимодействия системы и среды

- Элементы внешней среды задают системе *множество целей и ограничений* – $Z = \{z_k\}$ и поставляют *множество ресурсов* – $X = \{x_j\}$.
- Выходом из системы является множество *конечных продуктов и услуг* – $Y = \{y_i\}$, ориентированных на удовлетворение потребностей внешней среды.
- При этом множество конечных продуктов и ресурсов можно классифицировать на следующие группы: материальные, информационные, финансовые, трудовые, энергетические.
- В ряде случаев в классификаторе выходов системы помимо полезных конечных продуктов необходимо выделять отходы, т.е. конечные продукты, оказывающие

Задание для размышления

Для предприятия индустрии спорта

представьте множество ресурсов $X = \{x_j\}$

А) стадиона, Дворца спорта;

Б) фитнес-центра;

В) физкультурно-оздоровительного комплекса;

Г) горнолыжного центра;

Д) конно-спортивной школы.



Задание для размышления

Для предприятия индустрии спорта представьте множество конечных продуктов (услуг) $Y = \{y_i\}$, ориентированных на удовлетворение потребностей внешней среды

- А) стадиона, Дворца спорта;
- Б) фитнес-центра;
- В) физкультурно-оздоровительного комплекса;
- Г) горнолыжного центра;
- Д) конно-спортивной школы.



Задание для размышления

Для предприятия индустрии спорта представьте множество отходов:

- А) стадиона, Дворца спорта;
- Б) фитнес-центра;
- В) физкультурно-оздоровительного комплекса;
- Г) горнолыжного центра;
- Д) конно-спортивной школы.



Системный подход – ранняя форма системного анализа

- **Системный подход** — это универсальный инструмент познавательной деятельности, направление методологии научного познания, в основе которого лежит рассмотрение объекта как системы.
- **Сущность:** при рассмотрении сложного объекта рассматриваются его составные части, находящиеся во взаимосвязи и взаимовлиянии.
- **Применение системного подхода** повышает эффективность организации и управления сложными системами, к которым относится и коммерческая деятельность.

История системного подхода

- Слово «система» появилось в Древней Греции (2500-2000 лет до н.э.) и означало сочетание, организм, организация, союз. Термин «система» тогда характеризовал упорядоченность и целостность *естественных* объектов. Термин «синтагма» — упорядоченность и целостность *искусственных* объектов, прежде всего продуктов познавательной деятельности.



История системного подхода

- **Демокрит** (ок. 460 до н.э. — ок. 370 до н.э.) - описал мир как систему атомов в пустоте.
- **Аристотель** (384 до н.э. — 322 до н.э.) — наиболее влиятельный из философов древности. Создал понятийный аппарат, который до сих пор пронизывает философский лексикон и стиль научного мышления. Философия — это система научных знаний. Принцип порядка, идея упорядочивания переносятся на Вселенную. Был сформулирован тезис — целое больше суммы его частей.

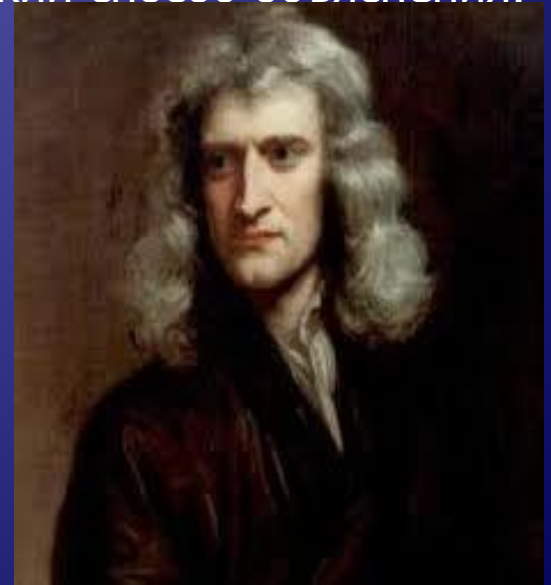
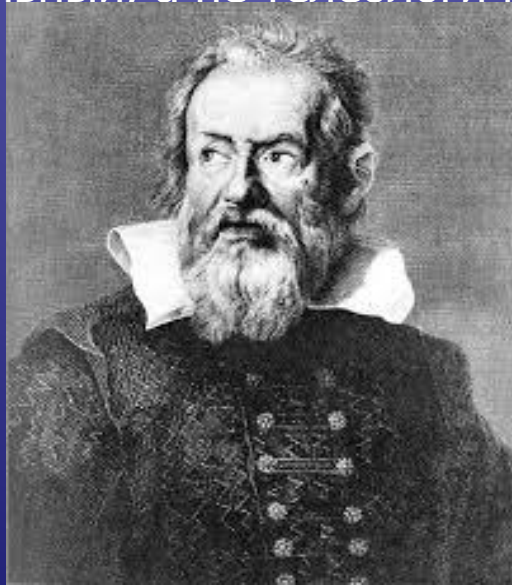
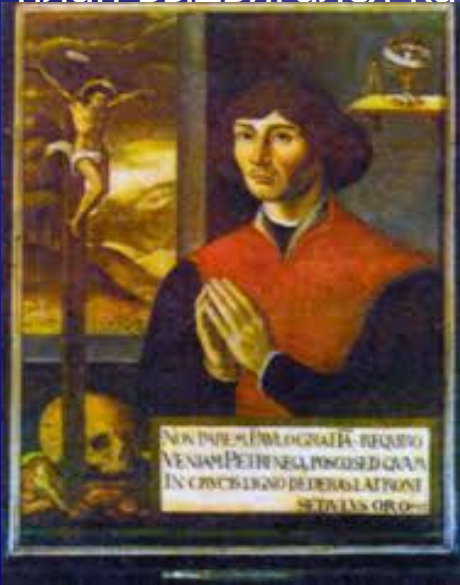


История системного подхода

- Средневековье – с V по XV века. Характеризуется теоцентричностью взглядов: : в центре её Бог, который находится во взаимосвязи с миром, им созданным.
- Развитие получила логика, осуществлялась разработка понятия личности и спор о приоритете единичного (частного) или общего.
- *Индукция* — процесс логического вывода на основе перехода от частного положения к общему.
- *Дедукция* — метод мышления, следствием которого является логический вывод, в котором частное заключение выводится из общего.



- Концепции эпохи Возрождения: бытие становится не только предметом философского размышления (для постижения целостности), но и специально-научного анализа (каждая дисциплина вычленяет определенную область).
- Идеи Н. Коперника (1473 —1543): новая трактовка системности — Солнечная система.
- Идеи Г. Галилея (1564 —1642), И. Ньютона (1642 —1727) выработали концептуальную систему с категориями — вещь и свойства, целое и часть. Вещь трактовалась как сумма отдельных свойств. Отношение выражало воздействие некоего предмета на другой, первый из которых являлся причиной, а второй — следствием. Очень важно: на первый план выдвигался каузальный, а не телеологический способ объяснения.



Немецкая классическая философия

- Глубокая и основательная разработка идеи системной организации научного знания. Структура научного знания стала предметом специального философского анализа.
- Идеи физика, философа, математика Иоганна Ламберта (1728—1777), философское сочинение «Новый органон» - гипотеза происхождения и иерархического устройства мироздания.
- Провел классификацию систем на естественные, рукотворные и социальные. Всякая наука, как и ее часть, предстает как система, трактуемая как целое. В системе должны быть *субординация и координация.*



Субординация и координация

- *Субординация* (лат. *Subordinatio* — подчинение) — система служебных отношений, связанных с иерархией, подчинением одних руководителей, вместе с их подразделениями, руководителям более высоких уровней.
- Содержание субординации — следование установленным правилам взаимоотношений между лицами разной иерархической ступени внутри трудового коллектива, организации, учреждения. Субординация предусматривает уважительные отношения между начальником и подчинённым, особый порядок отдачи приказов, распоряжений начальником, а также порядка доклада результатов их выполнения подчинённым. Кроме того, правила субординации регламентируют особый порядок обжалования действий начальника вышестоящему начальнику.
- *Координация* (от лат. *coordinatio* — расположение в порядке) - составная часть процессов управления, состоящая в согласовании, упорядочении действий разных частей управляемой системы.

Идеи Иммануила Канта

- Иммануил Кант (1724 —1804): основатель немецкой классической философии. Кант начинал как исследователь в области естествознания. Выдвинул гипотезу происхождения Вселенной из туманности (не утратила актуальности до сих пор); наметил идею генеалогической классификации животного мира, то есть распределения различных классов животных по порядку их возможного происхождения; выдвинул идею естественного происхождения человеческих рас; изучал роль приливов и отливов на нашей планете.
- В возрасте 46 лет он переходит к философским трудам, теории познания, этики (категорический императив – «Ты должен, значит, ты можешь»), учение о государстве и праве (личная свобода и равенство перед законом, против господства в международных отношениях права сильного), учение об эстетике, учение о человеке (человек – это самый главный предмет в мире, так как у него есть самосознание).

Идеи Иммануила Канта

- Системный характер научного знания, выявил процедуры системного конструирования знания. Однако он считал, что принципы образования систем являются характеристиками лишь формы, а не содержания знания.



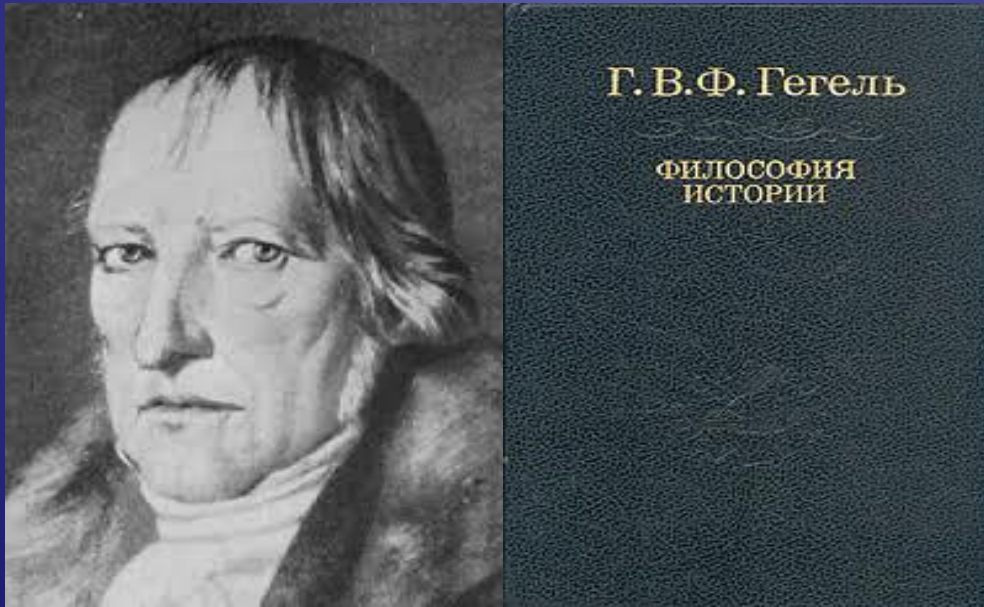
Идеи философа, богослова Иоганна Фихте (1762 —1814)

- И. Фихте поправил И. Канта, считая, что научное знание есть системное целое. Однако он ограничил системность знания систематичностью его формы. Это привело к отождествлению системности научного знания и его систематического изложения, т. е. внимание обращалось не на научное исследование, а на изложение знания.



Идеи Георга Гегеля (1770 —1831)

- Гегель исходил из единства содержания и формы знания, тождества мысли и действительности. Трактовал становление системы в соответствии с принципом восхождения от абстрактного к конкретному.



Теоретическое естествознание XIX — XX вв.

- Различение объекта и предмета познания;
- повышение роли моделей в познании,
- фиксация наличия особых интегративных характеристик,
- исследование системообразующих принципов (порождение свойств целого из элементов и свойств элементов из целого),
- возможность предсказания.
- Целое понимается не как простая сумма, а как функциональная совокупность, которая формируется некоторым заранее задаваемым отношением между элементами. При этом фиксируется наличие особых интегративных характеристик данной совокупности — целостность, несводимость к составляющим элементам. Сама эта совокупность, отношение между элементами (их координация, субординация и т.д.) определяются некоторым правилом или системообразующим принципом.

Системный анализ – это

- с *практической* стороны: система методов исследования или проектирования сложных систем для ликвидации проблем;
- с *методологической* стороны: прикладная диалектика;
- с *методической* стороны: отличается междисциплинарным и наддисциплинарным характером и вовлечением в работу как неформальных, эвристических, экспертных методов, так и эмпирических, экспериментальных методов, а также, при возможности и необходимости, - строгих формальных математических методов.



Основатели системного анализа как науки

- **Карл Людвиг фон Берталанфи** (1901 — 1972) — австрийский биолог, постоянно проживавший в Канаде и США с 1949 года.

Первооснователь обобщённой системной концепции под названием «Общая теория систем».



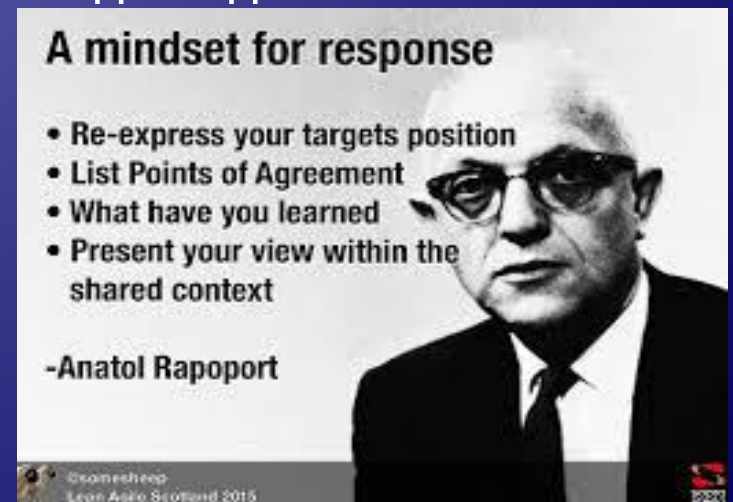
Основатели системного анализа как науки

- **Кеннет Эварт Боулдинг** (1910 — 1993) — американский экономист, социолог и поэт английского происхождения, профессор Мичиганского, Стэнфордского и Колорадского университетов; Международного христианского университета (Токио). Президент Американской экономической ассоциации (1968).



Основоположники системного анализа как науки

- **Анатоль Рапопорт** (1911-2007) — американский философ российского происхождения, биолог, психолог, представитель операционализма. В своей научной деятельности получил широкую известность благодаря анализу связей между языком, мышлением и действием, а также благодаря исследованиям по использованию языка в конфликтных ситуациях. Одним из первых начинает применять методы теории игр для анализа поведения. Применял математические модели для анализа феноменов паразитизма и симбиоза.

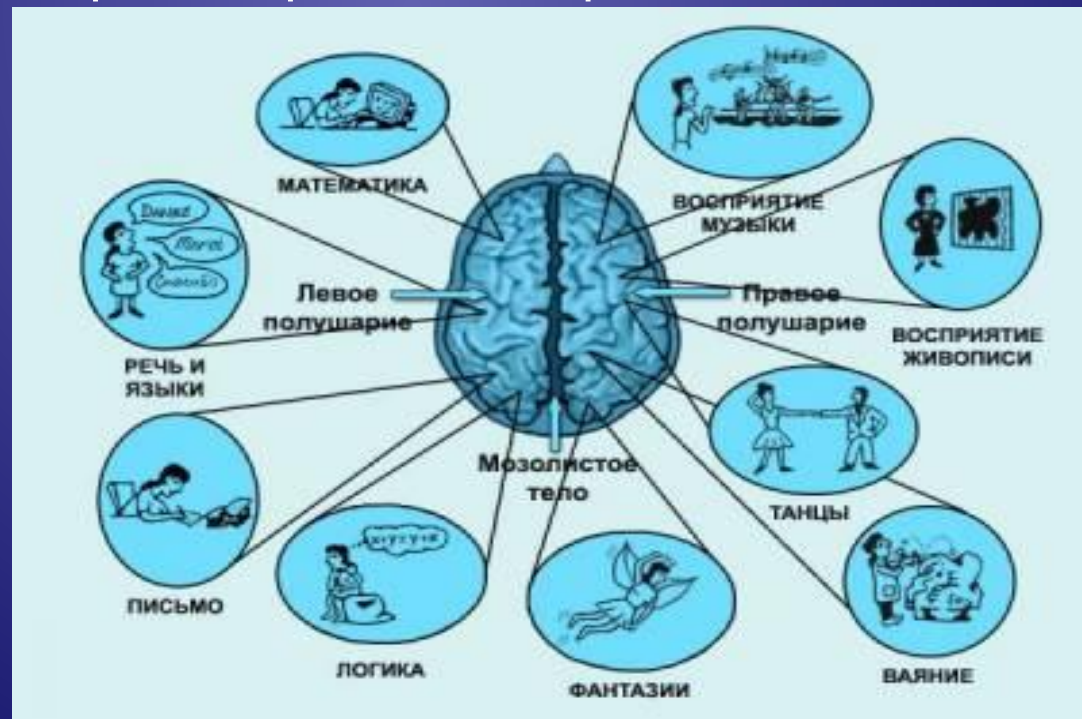


Проблема:

- Несмотря на общепризнанную целесообразность применения системного анализа при проектировании сложных систем, масштабы реального, а не просто декларируемого использования аппарата системного подхода пока не велики.
- Дело в том, что методики, разрабатываемые в рамках системного анализа, как правило, не доведены до пошаговых процедур и представляют собой *набор эвристических приемов и рекомендаций*, требующих творческого осмысления и применения.
- Во многом они основаны на опыте и здравом смысле, врожденной способности декомпозировать сложные проблемы на составляющие элементы.
- Есть мнение, что для применения аппарата системного подхода требуется особое «системное» мышление.

Два типа мышления: линейное и нелинейное

- В 1981 году доктору Роджеру Спири была присуждена Нобелевская премия за исследования по специализации правого и левого полушарий мозга. В соответствии с его теорией в левом полушарии происходят процессы, которые можно охарактеризовать, как линейное и последовательное мышление, в то время как в правом происходят процессы системного восприятия.



Левое и правое полушарие головного МОЗГА

Левое полушарие	Правое полушарие
Линейные процессы.	Нелинейные процессы.
Проявление мужского начала (янь).	Проявление женского начала (инь).
Соответствует последовательному движению электрона в пространстве.	Соответствует состоянию суперпозиции, охватывающему все пространства.
Поступки на основе логического обоснования.	Спонтанные, интуитивные поступки.
Умение планировать, активная реализация плана.	Следование потоку и доверие процессу жизни.
Поиск взаимосвязей.	Отсутствие видимой связи между причиной и следствием.
Интеллектуальное мышление.	Чувственное, эмоциональное восприятие.
Детализация (дерева).	Общий вид (лес).
Состояние определенности: будущее предсказуемо, так как есть связь между причиной и следствием.	Состояние неопределенности: будущее неизвестно.
Последовательный перебор вариантов в поисках нужного.	Одновременный взгляд на все варианты, выбор нужного сразу.

Линейные и нелинейные системы

- В соответствии с теорией систем выделяют линейные и нелинейные системы.
- Линейные системы - это динамические системы, свойства которых не зависят от их состояния. Для линейной функции любому значению аргумента соответствует только одно значение функции.
- Свойства же нелинейных систем зависят от происходящих внутри них процессов. У нелинейной функции одному аргументу может соответствовать несколько значений и наоборот. Почти все реальные системы являются нелинейными, но в довольно широких пределах они ведут себя как линейные.

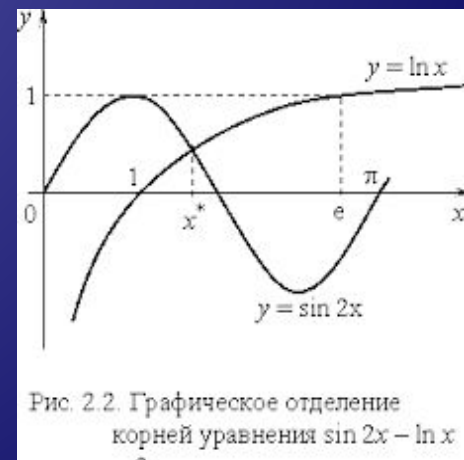
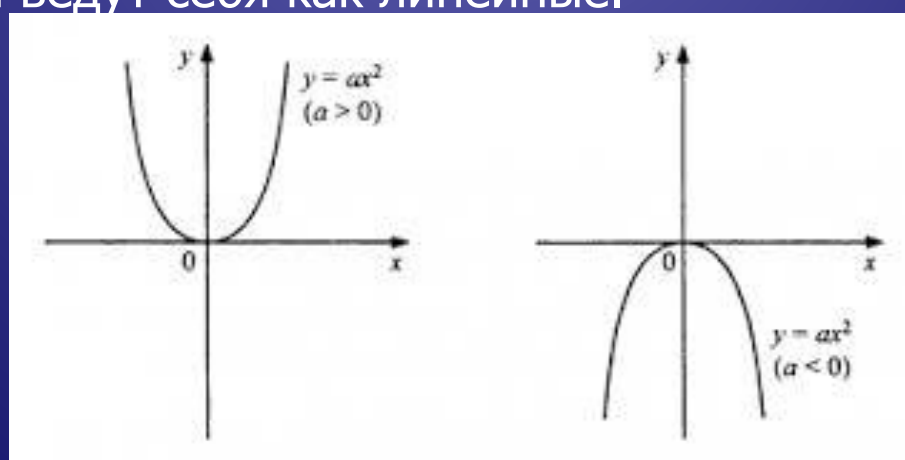
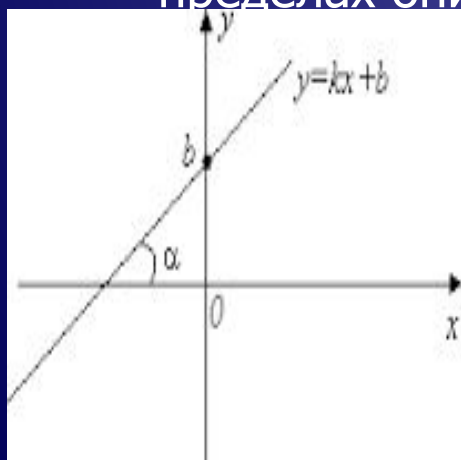


Рис. 2.2. Графическое отделение корней уравнения $\sin 2x - \ln x$

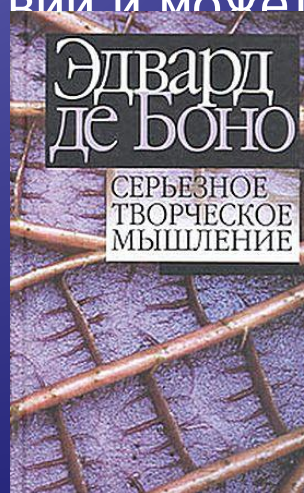
Линейные системы и линейное мышление

- Мыслящий линейно человек видит в конкретной ситуации только один правильный способ действовать, разворачивание доказательства только в одном направлении, неспособность видеть возможности, «топтание» на месте. Можно рассматривать линейное мышление как шаблонное, т.е. раз и навсегда сложенное.
- Инструменты линейного мышления - труд, самодисциплина, планирование и просчет вариантов.
- Постулаты линейного мышления:
 - 1. результат суммарного воздействия на систему есть сумма воздействий;
 - 2. эффект прямо пропорционален воздействию.
- При линейном мышлении человек относится к системам, с которыми взаимодействует, как к линейным. Благодаря этому он может предугадывать их реакцию на свое поведение и быстро принимать правильные решения.
- Но если система находится в необычном состоянии, то она отреагирует на



Нелинейные системы и нелинейное мышление

- Свойства же нелинейных систем зависят от происходящих внутри них процессов. У нелинейной функции одному аргументу может соответствовать несколько значений. Почти все реальные системы являются нелинейными, но в довольно широких пределах они ведут себя как линейные.
- Инструменты нелинейного мышления - интуиция, умение видеть главное, отключиться от второстепенного.
- Человек мыслящий нелинейно рассматривает несколько аспектов ситуации и видит как положительные так и отрицательные стороны своих действий и может выбирать между ними.



Системное мышление - это

- Тип мышления человека, строго учитывающего все принципы системного подхода - всесторонность, взаимоувязанность, целостность, многоаспектность, а также влияние всех значимых факторов на рассматриваемые индивидом системы и связи.
- Человек, обладающий системным мышлением, способен выделять наиболее устойчивые связи, непосредственно и значительно влияющие на решение поставленной задачи и поддающиеся реальной оценке, то есть отделять главное от второстепенного.



В практической деятельности системное мышление проявляется в умениях человека:

- Рассматривать объекты и явления окружающего мира как системы в их развитии и взаимосвязи;
- Анализировать ситуации, т.е. устанавливать причинно-следственные связи, выявлять противоречия, решать проблемы;
- Классифицировать, интегрировать информацию, делать выводы, позволяющие предвидеть последствия.



Системное мышление

- По данным В.Н. Спицнадедя, лишь небольшая часть населения (по социологическим опросам, лишь 2—8%) обладают «стихийным» системным мышлением.
- Системное мышление с его выявлением связей и закономерностей противопоставляется *линейному*, где выявляются вещи и мгновенные состояния, рассматривается только одна причинная линия.
- Линейное мышление высоко распространено в быту. Часто люди винят в своих бедах конкретное лицо (члена семьи, соседа, сослуживца, начальника и т.п.), обстоятельства (не хватает денег, здоровья, времени и т.п.), но очень редко стараются рассматривать существующие проблемы как взаимосвязанную систему.

Зачем нужно системное мышление?

- Отсутствие способностей отличить главное от второстепенного, управлять в соответствии с целью, выделять заинтересованных в работе предприятия и противодействующих ему по объективным причинам лиц; видеть сильные и слабые стороны своего предприятия, представлять его возможности и угрозы существованию, приводит к:
- - *во-первых*, положению некоторых молодых специалистов и начинающих предпринимателей с хорошими намерениями, но без наставников, опыта разрешения производственных ситуаций, оценки рисков и эвристической деятельности, которые могли бы способствовать формированию и отчасти компенсировать отсутствие системного мышления;

Зачем нужно системное мышление?

- - *во-вторых*, как показано современными исследователями, всесторонне развитая личность – это педагогический миф. Между тем применение системного подхода на практике требует использования знаний не только смежных, но весьма удалённых друг от друга дисциплин. В крупных организациях этот вопрос решается созданием организационной структуры управления, включающей команды из профессионалов разных сфер деятельности. В организациях же малого и среднего бизнеса, что часто встречается в сфере обслуживания населения, такой способ работы часто экономически неприемлем, а менеджеры, не обладающие системным мышлением, могут способствовать развалу организации;

Зачем нужно системное мышление?

- - *в-третьих*, системный подход с его творческим характером, признанием роли интуиции слабо подвергается стандартизации и, как следствие, мало технологичен. Специалисты сходятся во мнении о целесообразности применения системного анализа при проектировании систем сервиса, однако, масштабы реального использования аппарата системного подхода в сфере обслуживания пока невелики. Этот факт во многом объясняется неготовностью персонала к его применению;

Зачем нужно системное мышление?

- - *в-четвертых*, интересно, что практически все студенты отмечают, что системный анализ полезен или просто необходим при решении внутриличностных и межличностных проблем. Педагоги же отмечают большую роль освоения системного анализа для гармоничного развития человека, что даст ему неоспоримые преимущества в будущем.
- Как показывают педагогические наблюдения, знания по применению системного анализа на практике востребованы студентами. К примеру, у некоторых их них вызывает затруднение выполнение аналитического обзора источников информации при подготовке аннотаций, рефератов и курсовых работ.

Системное мышление

- При выполнении учебных заданий по дисциплине «Системный анализ в индустрии спорта» Вы получите опыт создания некой гибкой процедуры, частично регламентирующей процедуру проведения системного анализа.
- Вместе с тем хотелось бы отметить, что не оставляет сомнений факт: сдача экзамена по этой дисциплине не может переломить ситуацию с формированием системного мышления, но может привлечь внимание к необходимости самодиагностирования наличия у себя системного мышления и работы над собой в плане развития навыков системного мышления.

Уровни развития системного мышления

Уровни	Поведенческие проявления
3 УРОВЕНЬ МАСТЕРСТВА	<p>В дополнение к уровню 2</p> <ul style="list-style-type: none">• Эффективно достраивает целостную картину ситуации, даже в условиях недостатка информации. Делает верные выводы на основании неполных и/или противоречивых данных.• При необходимости продуцирует новые концепции, позволяющие найти решение особо трудных практических задач.
2 УРОВЕНЬ ОПЫТА	<p>В дополнение к уровню 1</p> <ul style="list-style-type: none">• Анализируя информацию, отделяет главное от второстепенного.• Видит причинно-следственные связи, выявляет основные закономерности при анализе любых вопросов, в том числе, выходящих за рамки его непосредственных интересов и компетентности.• Видит барьеры на пути достижения поставленных целей и способы их преодоления.• Мыслит вариативно: предлагает несколько различных решений проблемы, не ограничивается стандартными вариантами.• Эффективно анализирует большие объемы информации, комплексные и многофакторные явления.
1 НАЧАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ	<ul style="list-style-type: none">• Видит разные факторы, влияющие на ситуацию.• Структурирует информацию на основе значимых, не противоречащих друг другу критериев.• Делает логичные, непротиворечивые выводы.• В знакомой области видит причинно-следственные связи и основные закономерности, формирует системное понимание ситуации.• Умеет соотносить имеющуюся информацию и бизнес-цели организации
0 УРОВЕНЬ НЕКОМПЕТЕНТНОСТИ	<ul style="list-style-type: none">• Не склонен к анализу, действует по наитию. Не выделяет главного, оставляет без внимания значимые аспекты ситуации.• Принимает необдуманные решения. Не оценивает риски и последствия.

Пути формирования системного мышления

- *1. Наладить планирование и анализ собственной деятельности.*
- Необходимо научиться ставить перед собой цели как финитные - достижимые, но требующие усилий и планомерной работы; так и инфинитные – задающие направление деятельности.
- При постановке цели человек должен просчитать существующие на пути её достижения ограничения.
- Для достижения финитной цели выделяются временные этапы, на каждый из которых ставятся задачи, строятся модели в виде программ, графиков, расписаний, стандартов действий в определенных ситуациях.
- Для того, чтобы правильно оценить достижение (недостижение) целей собственной деятельности, человеку необходимо научиться выделять критерии достижения целей.

Пути формирования системного мышления

- *2. Наблюдать за успешными системами.*
- Научиться системному мышлению невозможно, изучая части системы. Основным свойством систем является появление свойств, присущих системам, но не присущих их отдельным частям (эмерджентность). Поэтому нельзя изучить систему, изучая ее отдельные части. Можно изучить систему, только непосредственно наблюдая за ней.
- Для развития системного мышления нужно наблюдать за наиболее передовыми и успешными системами: как они работают, каковы связи между частями, каковы последствия реализуемых действий и др. Это поможет научиться понимать, как работают успешные системы, и затем применять это в жизни. Здесь приходится обращать внимание обучающихся на, казалось бы, банальные вещи: активная работа на лекции, наблюдение за тем, как квалифицированный специалист (в данном случае – преподаватель) классифицирует явления, выделяет причинно-следственные связи, отделяет главное от второстепенного и т.п. способствует формированию подобных умений и навыков у аудитории.

Пути формирования системного мышления

- *3. Расширять свою ментальность, развивать свои ментальные модели.*
- Ментальность – это совокупность общественных навыков и культурных особенностей народа, социальной группы или отдельного человека, проявляющихся в поведении, мировосприятии, умонастроении.
- Для того, чтобы понять, в каком направлении развивать системное мышление, необходимо разобраться в своих основных ментальных моделях. Ментальные модели - это верования и убеждения, на основе которых мы осуществляем принятие решений, своеобразные «стекла», через которые мы знакомимся с миром. Часто мы видим только то, что хотим увидеть. Ментальные карты - это мыслительные картинки, в которые у нас все эти убеждения и правила укладываются. Основными ментальными моделями у человека являются:
 - вычеркивание части информации. Данный механизм работает на поддержание имеющейся ментальной модели, то есть информацию, которая нам не подходит, мы просто не замечаем;
 - конструирование - мысленное достраивание того, чего нет, если это помогает нам избежать имеющегося непонимания ситуации;
 - искажение - уменьшение или преувеличение деталей системы;
 - обобщение единичного опыта в желании представить его как типичный.
- У каждого человека свой взгляд на жизнь, свои искажения реальности. Зная свои основные ментальные модели, можно легко отслеживать свои ограничения. Ведь любая карта не является реальной, она всегда упрощена. Расширение своих ментальных моделей помогает принимать более разносторонние решения, учитывать большее количество факторов.

Пути формирования системного мышления

- *4. Разрушать стереотипы.*
- Стереотипы – это устоявшееся отношение к реальности, выработанное на основе прошлого опыта.
- (+): стереотипы помогают при выработке решений в стандартной ситуации.
- (-): отменяют инновации; имеют эмоциональную окраску, часто базируются на ограниченном опыте и большой устойчивости.
- Например, при внедрении систем управления гостиницей как совокупности взаимосвязанных программных средств, обеспечивающих автоматизацию всех функций управления, возникали проблемы не только с реализацией технической стороны проекта, но и с противодействием персонала. Руководству рекомендовалось формировать позитивное ожидание установки системы персоналом и готовности к восприятию сотрудниками новых знаний, стандартов обслуживания и возможных перемен в структуре и процедурах гостиницы. Приходилось даже грамотно выбрать дату запуска системы с учётом загрузки гостиницы (минимум) и наличия сотрудников (максимум).

Пути формирования системного мышления

- *5. Развивать способы измерения обратной связи (причинно-следственные связи).*
- Одним из основных ограничений в обучении системному мышлению является сложность измерения обратной связи после принятия решения. Сложность связана со значительной отсроченностью результатов в большинстве случаев, а также размытостью причинно - следственных связей.
- К примеру, для увеличения прибыльности предприятия сервиса существует вариант сведения персонала к минимуму с увеличением нагрузки на оставшихся сотрудников. Однако в этом случае можно столкнуться с такими последствиями как рост социальной напряженности в коллективе с негативными изменениями имиджа фирмы; усталости работников с последующими конфликтами, болезнями и увольнениями; снижение качества обслуживания и, в конце концов, потеря клиентов со снижением доходов и закрытием предприятия. Поэтому менеджер предприятия сервиса должен уметь генерировать варианты управленческих решений и просчитывать их возможные последствия. При просчете возможных последствий важно тренироваться просчитывать свои действия в ситуации неопределенности, так как всегда существуют факторы, которые могут неожиданно повлиять на ситуацию.

Пути формирования системного мышления

- *6. Расширять круг интересов.*
- Чем шире интересы, взгляды, кругозор человека, тем более у него знаний в различных сферах деятельности и представлений о их взаимосвязанности. Мышление человека становится системным. Для расширения кругозора рекомендуется составлять планы проведения досуга, в том числе чтения, просмотре телепрограмм, посещения мероприятий, туристских и экскурсионных поездок.
- *7. Решать творческие задачи.*
- Это один из лучших и самых действенных способов развить свои творческие способности и системное мышление. Решение задач из области математики, химии и физики. Процесс решения таких задач повышает интеллектуальные способности. Гибкость ума. При решении задачи или проблемы необходимо использовать разные подходы. Для выбора оптимального варианта, рекомендуется прислушиваться к мнению окружающих, досконально рассматривая их версии. Личный опыт и знания в совокупности с информацией извне, а также наличие нескольких вариантов решения вопроса помогут выбрать наиболее оптимальное умозаключение

Пути формирования системного мышления

- 8. Развивать педантичность.
- Умение досконально с разных аспектов изучить интересующий объект позволяет всесторонне и тщательно получить полное понимание. Важно, чтобы этот объект вызывал отклик в эмоциональном спектре, тогда результат будет эффективным.
- 9. Развивать наблюдательность.
- Во время общения с людьми, рекомендуется не только слышать, что они говорят, но и наблюдать за их мимикой, жестикуляцией, голосом и интонацией. Так, можно распознать – искренен человек или нет, каковы его намерения и т.д.

Основные термины



- **Состояние системы** – это характеристика системы, изменяющаяся во времени и пространстве.

Пусть набор переменных величин

- $z(t) = \{z_1(t), z_2(t) \dots z_n(t)\}$

полностью описывает состояние системы в каждый момент времени t в том объёме, в каком это требуется для целей моделирования. Эти переменные называют **характеристиками состояния.**

Примеры характеристик систем в сервисной деятельности

- **Гостиничная деятельность** – это деятельность юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, обладающих или наделенных в установленном порядке имущественными правами на коллективное средство размещения, по непосредственному распоряжению и управлению им для предоставления услуг по временному размещению (проживанию) и обслуживанию граждан.
- Характеристики гостиничной деятельности:
- **Номерной фонд** как совокупность мест и номеров различных категорий. В соответствии ГОСТ Р 50645 –94 «Туристско-экскурсионное обслуживание» допустимое минимальное число номеров в гостинице – 10;
- **Коэффициент загрузки номерного фонда** (в норме 60-70%).

Системный подход как ранняя форма системного анализа

- **Системный подход** — направление методологии научного познания, в основе которого лежит рассмотрение объекта как системы.



Основные принципы системного подхода

- **Целостность**, позволяющая рассматривать одновременно систему как единое целое и в то же время как подсистему для вышестоящих уровней;
- **Иерархичность строения**, то есть наличие множества (по крайней мере, двух) элементов, расположенных на основе подчинения элементов низшего уровня элементам высшего уровня. Реализация этого принципа хорошо видна на примере любой конкретной организации. Как известно, любая организация представляет собой взаимодействие двух подсистем: управляющей и управляемой. Одна подчиняется другой;

Основные принципы системного подхода

- **Структуризация**, позволяющая анализировать элементы системы и их взаимосвязи в рамках конкретной организационной структуры. Как правило, процесс функционирования системы обусловлен не столько свойствами её отдельных элементов, сколько свойствами самой структуры;
- **Множественность**, позволяющая использовать множество кибернетических, экономических и математических моделей для описания отдельных элементов и системы в целом;
- **Системность**, свойство объекта обладать всеми признаками системы.

Комплексный подход

- **Комплекс** (с лат. complexus – связь, сочетание) - это совокупность элементов, составляющих одно целое.
- **Комплексный подход** – это требование учитывать входящие в структуру исследуемой системы взаимосвязанные («родственные») факторы, которые влияют на анализируемую проблему.



Аспекты комплексного подхода

- Комплексный подход необходимо рассматривать в двух аспектах:
 - а) применительно к объекту (предмету) исследования – как частный случай системного подхода, поскольку при его использовании учитываются воздействие всего лишь нескольких факторов или свойств из множества возможных;
 - б) применительно к субъекту исследования (исследователю), точнее инструментарию, которым он пользуется; имеется в виду комплекс методов (социологических, математических, психологических, педагогических и др.), которые он применяет для всестороннего (системного) исследования проблемы.

Комплексный и системный подход: сходство

- Целевая установка – на синтезирующее отображение объективной реальности



Комплексный и системный подходы: различия

Характеристика	Комплексный подход	Системный подход
Механизм реализации целевой установки	Стремление к синтезу на базе различных дисциплин (с последующим суммированием полученных результатов)	Стремление к синтезу в рамках одной научной дисциплины на уровне новых знаний, носящих системообразующий характер (установление связей, принципов, законов)
Объект исследования	Любые явления, процессы, состояния, суммативные системы	Только системные объекты, т. е. состоящие из закономерно структурированных элементов

Комплексный и системный подходы: различия

Характеристика	Комплексный подход	Системный подход
Метод исследования	Междисциплинарный — учитывает два или более показателей, влияющих на эффективность	Системный — в пространстве и времени учитывает все показатели, влияющие на эффективность
Понятийный аппарат	Базовый вариант, нормативы, экспертиза, суммирование, отношения для выражения критерия	Тенденции развития, зависимости, отличные от отношений, проверка критерия, выбор оптимальной формы

Комплексный и системный подходы: различия

Характеристика	Комплексный подход	Системный подход
Принципы	Отсутствуют	Целостность, иерархичность строения, структуризация, множественность, системность
Теория и практика	Теория отсутствует, практика не всегда эффективна	Системология — теория систем. системотехника — практика, Системный анализ — методология

Комплексный и системный подходы: различия

Характеристика	Комплексный подход	Системный подход
Общая характеристика	Организационно-методический (внешний) приближенный, разносторонний, взаимосвязанный, взаимообусловленный, предтеча системного подхода	Методологический (внутренний), ближе к природе объекта, целенаправленность, упорядоченность, организованность, как развитие комплексного подхода
Характерные особенности	Широта охвата проблемы при детерминированности требований	Широта охвата проблемы, но в условиях риска и неопределенности

Комплексный и системный подходы: различия

Характеристика	Комплексный подход	Системный подход
Развитие	В рамках существующих знаний многих наук, выступающих обособленно	В рамках одной науки (системологии) на уровне новых знаний, носящих системообразующий характер (становление связей, принципов, законов)
Результат	Экономический эффект	Системный эффект (эмерджентность) - возникновение у системы новых свойств за счет взаимодействия составляющих систему узлов

Комплексный и системный подходы: различия

Характеристика	Комплексный подход	Системный подход
Наличие кадров	Есть	Нет: лишь 2-8% населения владеют «стихийным» системным подходом; подготовка по направлению 220100 «Системный анализ и управление» группы «Автоматика и управление»
Стандартные подходы к решению задач	Есть	Нет

Примеры реализации комплексного подхода

- Технико-экономическое обоснование проекта на базе новых технологий, экономической обоснованности, соответствия требованиям законодательства (охрана труда, охрана окружающей среды, трудовое законодательство)
- Оценка мероприятий по совершенствованию процессов и систем по той же группе показателей

Комплексный подход при проектировании спортивного сооружения

- Функциональное предназначение, деление на функциональные зоны, инженерное обеспечение
- Безопасность, комфорт и удобство для зрителей, в том числе детей и инвалидов



Комплексный подход при проектировании спортивного сооружения

- Внешний облик арены, размеры и планировки внутренних помещений, а также благоустройство прилегающей территории
- Пешеходная и транспортная логистика, способная обеспечить вход и выход тысячам, а возможно, десяткам тысяч человек, в течение небольшого времени



Примеры реализации системного подхода

- **ГОЭЛРО** (сокр. от *Государственная комиссия по электрификации России*) — орган, созданный 21.02.1920 года для разработки проекта электрофикации России после Октябрьской революции 1917 года.
- ГОЭЛРО был планом развития не одной энергетики, а всей экономики. В нём предусматривалось строительство предприятий, обеспечивающих эти стройки всем необходимым, а также опережающее развитие электроэнергетики. И все это привязывалось к планам развития территорий. Советское правительство поощряло инициативу частных в выполнении ГОЭЛРО. Те, кто занимался электрификацией, могли рассчитывать на налоговые льготы и кредиты от государства. План ГОЭЛРО, рассчитанный на 10—15 лет, предусматривал строительство 30 районных электрических станций (20 ТЭС и 10 ГЭС) общей мощностью 1,75 млн кВт. В рамках проекта было проведено экономическое районирование, выделен транспортно-энергетический каркас территории страны. Проект охватывал восемь основных экономических районов (Северный, Центрально-промышленный, Южный, Приволжский, Уральский, Западно-Сибирский, Кавказский и Туркестанский). Параллельно велось развитие транспортной системы страны (магистрализация старых и строительство новых железнодорожных линий, сооружение канала Волго-Дон). Проект ГОЭЛРО положил основу индустриализации СССР. План в основном был перевыполнен к 1931 году. Выработка электроэнергии в 1932 году по сравнению с 1913 годом увеличилась не в 4,5 раза, как планировалось, а почти в 7 раз: с 2 до 13,5 млрд кВт

Примеры реализации системного подхода

- МС ИСО серии 9000 - — серия международных стандартов, описывающих требования к системе менеджмента качества организаций и предприятий. В основе стандартов лежат идеи и положения теории всеобщего менеджмента качества (TQM). Стандарты ISO 9000, принятые более чем 190 странами мира в качестве национальных, применимы к любым предприятиям, независимо от их размера, форм собственности и сферы деятельности. Цель серии стандартов ISO 9000 — стабильное функционирование документированной системы менеджмента качества продукции предприятия-поставщика.

Понятие «программа»



Программа — это комплекс мероприятий, намеченный к планомерному осуществлению, направленный на достижение единой цели, приуроченный к определенным срокам и обеспеченный необходимыми ресурсами.

Комплексная программа - это программа, направленная на приоритетное решение широкого круга взаимосвязанных важнейших проблем, определяющих развитие общественного производства.

Объединить усилия разных отраслей и регионов призваны специальные целевые комплексные программы (продовольственные, энергетические и др.).

Государственная программа Российской Федерации - это

- система мероприятий и инструментов государственной политики, обеспечивающих в рамках реализации ключевых государственных функций достижение приоритетов и целей государственной политики в сфере социально-экономического развития и безопасности.

Государственные программы Российской Федерации: направление

<http://programs.gov.ru/Portal/>

Новое качество жизни

В рамках данного направления будут обеспечены доступность услуг образования и здравоохранения требуемого качества, необходимый уровень обеспеченности жильем, доступ к культурным благам, условия, позволяющие гражданам систематически заниматься физической культурой и спортом.

Будет реализована социальная политика по поддержке уязвимых слоев населения и проведена политика, направленная на интеграцию мигрантов.

Также будут обеспечены высокие стандарты личной безопасности и экологической безопасности, повышено качество и результативность противодействия преступности в сфере незаконного оборота наркотиков

Некоторые Государственные программы Российской Федерации

<http://programs.gov.ru/Portal/>

- **Развитие культуры и туризма на 2013-2020 гг.** Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 317

Цели программы

Реализация стратегической роли культуры как духовно-нравственного основания развития личности и государства, единства российского общества, а также развитие туризма для приобщения граждан к мировому культурному и природному наследию

Задачи программы

Задача 1. Сохранение культурного и исторического наследия народа, обеспечение доступа граждан к культурным ценностям и участию в культурной жизни, реализация творческого потенциала нации;

Задача 2. Повышение качества и доступности услуг в сфере внутреннего и международного туризма;

Задача 3. Создание благоприятных условий для устойчивого развития сфер культуры и туризма

Некоторые Государственные программы Российской Федерации

<http://programs.gov.ru/Portal/>

- **Развитие культуры и туризма на 2013-2020 гг.** Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 317
- **Ответственный исполнитель программы**
Министерство культуры Российской Федерации
- **Соисполнители программы**
Федеральное агентство по туризму
- **Подпрограммы, в том числе федеральные целевые программы**
 - 1Наследие**
 - 2Искусство**
 - 3Туризм**
 - 4Обеспечение условий реализации Программы**
 - Федеральная целевая программа «Культура России (2012 - 2018 годы)»
 - Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы)»

Некоторые Государственные программы Российской Федерации

<http://programs.gov.ru/Portal/>

- **Развитие физической культуры и спорта.** Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 302

Цели программы

Создание условий, обеспечивающих возможность гражданам систематически заниматься физической культурой и спортом, повышение конкурентоспособности российского спорта на международной спортивной арене, а также успешное проведение в Российской Федерации крупнейших международных спортивных соревнований.

Некоторые Государственные программы Российской Федерации

<http://programs.gov.ru/Portal/>

- **Развитие физической культуры и спорта.** Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 302

Задачи программы

- повышение мотивации граждан к регулярным занятиям физической культурой и спортом и ведению здорового образа жизни;
- обеспечение успешного выступления российских спортсменов на крупнейших международных спортивных соревнованиях и совершенствование системы подготовки спортивного резерва;
- развитие инфраструктуры физической культуры и спорта, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;
- проведение на высоком организационном уровне крупнейших международных спортивных мероприятий, в том числе XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в г. Сочи, а также Чемпионата мира по футболу ФИФА 2018 года и Кубка Конфедераций ФИФА 2017 года в Российской Федерации;
- обеспечение эффективного использования в постсоревновательный период спортивных объектов XXVII Всемирной летней универсиады 2013 года в г. Казани, XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014

Некоторые Государственные программы Российской Федерации

<http://programs.gov.ru/Portal/>

- **Развитие физической культуры и спорта.**

Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 302

- **Ответственный исполнитель программы**

Министерство спорта Российской Федерации

- **Участники программы**

1 Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации

2 Министерство здравоохранения Российской Федерации

3 Министерство образования и науки Российской Федерации

4 Министерство регионального развития Российской Федерации

Некоторые Государственные программы Российской Федерации

<http://programs.gov.ru/Portal/>

- **Развитие физической культуры и спорта.** Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 302
- **Подпрограммы, в том числе федеральные целевые программы**
 - 1 [Развитие футбола в Российской Федерации на 2008 - 2015 годы](#)
 - 2 [Развитие физической культуры и массового спорта](#)
 - 3 [Развитие спорта высших достижений и системы подготовки спортивного резерва](#)
 - 4 [Подготовка и проведение Чемпионата мира по футболу ФИФА 2018 года и Кубка конфедераций ФИФА 2017 года в Российской Федерации](#)
 - 5 [Управление развитием отрасли физической культуры и спорта](#)
 - 6 Федеральная целевая программа "Развитие физической культуры и спорта в Российской Федерации на 2006 - 2015 годы"
 - 7 федеральная целевая программа «Развитие физической культуры и спорта в Российской Федерации на 2016-2020 годы»

Региональные целевые программы

- **Региональная целевая программа развития** - это взаимоувязанный по содержанию, ресурсам, исполнителям, срокам реализации комплекс мероприятий правового, экономического, социального характера, обеспечивающий стратегическое и оперативное решение острых проблем регионального развития.



Вопрос для подготовки к дискуссионному занятию

- Если бы Губернатором был я: разработку каких комплексных программ в сфере сервиса я бы инициировал? Приведите свое обоснование.



Задание для самостоятельной проработки

На сайте Государственных программ РФ выбрать госпрограмму (подпрограмму, региональную целевую программу, Программу развития), к реализации которой Вы могли бы присоединиться в рамках идей Вашей будущей магистерской диссертации.



Дополнительная литература по теме лекции

- Федеральный закон от 20.07.1995 г. № 115-ФЗ «О государственном прогнозировании и программах социально-экономического развития Российской Федерации»
- Агафонов В.А. Анализ стратегий и разработка комплексных программ / В.А. Агафонов. М., 1998.
- Огурцова А.Н. Федеральные целевые программы как инструмент государственной инвестиционной политики / А.Н. Огурцова // Финансы и кредит. 2005. - №10. - С. 46-55.
- Райзберг Б.А. Программно-целевое планирование и управление / Б.А. Райзберг, А.Г. Лобко.- М., 2002.
- Целевые программы развития регионов: рекомендации по совершенствованию разработки, финансирования и реализации / Под ред. д.э.н. В.Я.Любовного. -М.,



Программа обслуживания туристов - это

- набор услуг, предоставляемых туристам в соответствии с их потребностями и тематикой тура, заранее оплаченный и распределенный по времени проведения тура.
- При составлении программы обслуживания обычно используется следующий подход:
- А. При заключении договора между туроператором и тур-агентом (либо при реализации индивидуального тура) - программа обслуживания составляется, согласовывается и утверждается сторонами в виде набора услуг (списком), без распределения по конкретным дням обслуживания. Это обусловливается тем, что заранее довольно трудно определить конкретные даты работы музеев, проведения экскурсий, интересующего туристов спектакля, концерта и т. д.

Программа обслуживания туристов

- Например, при согласовании программы шестидневного тура утвердили следующую программу обслуживания:
- Размещение в 2-3-местных номерах, гостиниц туристского класса.
- Питание в ресторане - полный пансион.
- Экскурсии: обзорная по Москве (авт.), в Кремль с соборами (пеш.); по ул. Арбат (пеш.); в музей-усадьбу «Кусково» (авт.); в Вербилки - центр русского фарфора (авт.); в Останкинский дворец-музей (авт.); в Московское метро (пеш.).
- Дополнительные мероприятия: посещение театра (31 чел.); шопинг (с предоставлением автобуса); посещение вернисажа (с предоставлением автобуса).
- Трансфер туристов - встреча в аэропорту и доставка их обратно к самолету.
- Эта программа прикладывается к договору между фирмами-партнерами или оформляется в виде заказа (листа бронирования) в случае индивидуальной продажи тура.



Программа обслуживания туристов

- Б. Непосредственно перед заездом, (по договоренности), фирмы дополнительно факсом согласовывают конкретную программу обслуживания по дням с указанием наименования гостиницы, в которой туристы будут размещаться. Индивидуальный турист получает такую программу в агентстве одновременно с получением путевки. Такая программа будет выглядеть уже следующим образом:
- «Русский фарфор» - хобби-тур - Москва. 7 дней, срок проведения тура с 1 по 6 апреля- Размещение в гостинице «Россия». Питание - полный пансион в ресторане при гостинице.
- Программа обслуживания: 1-й день: Прибытие группы туристов в Москву. Встреча автобусом в аэропорту (трансфер) с гидом. Обед.
- Обзорная экскурсия по Москве. Ужин
- 2-й день: Завтрак. Экскурсия в Кремль с посещением соборов. Обед. Прогулка по ул. Арбат. Ужин.
- 3-й день: Завтрак. Экскурсия в Музей-усадьбу «Кусково» с посещением выставки русского фарфора. Обед. Свободное время. Ужин. Посещение спектакля в Большом театре.
- 4-й день: Завтрак. Экскурсия в Вербилки с посещением одного из первых фарфоровых заводов в России. Обед на маршруте во время экскурсии в придорожном ресторане. Ужин (по возвращении с экскурсии).
- 5-й день: Завтрак. Экскурсия в Останкинский дворец-музей с посещением выставки фарфора крепостных мастеров. Обед. Шопинг по фарфоровым магазинам Москвы с предоставлением автобуса. Ужин.
- 6-й день: Завтрак. Экскурсия по Московскому метро. Обед. Посещение московского вернисажа. Ужин.
- Отъезд утром на 7-й день - проводы туристов в аэропорт на автобусе к рейсу в 8 ч. 55 мин.

Программа обслуживания туристов

- Подготовка тура предусматривает предоставление туристам комплекса услуг в соответствии с их требованиями, предъявляемыми к уровню обслуживания, содержанию тура и технологии предоставления услуг.
- Уровень обслуживания зависит от уровня составляющих туристских услуг: проживания, питания, экскурсионного, транспортного обслуживания, досуга, а также от четкого их соответствия цели путешествия.
- Технология организации и проведения тура определяется оптимальностью обслуживания, которая заключается в комплексном подходе к формированию всей программы обслуживания и составлению ежедневных экскурсионно-досуговых программ.
- Оптимальная программа обслуживания - это такая программа, которая учитывает потребности клиентов и тематику обслуживания (вид туризма) с точки зрения содержания, состава услуг, их количества и порядка предоставления.

Программа обслуживания туристов

- При составлении программ туров необходимо учитывать не только определенный уровень комфортности обслуживания, но и соответствие программ обслуживания цели путешествия.
- (Не стоит предлагать турпоход на байдарках по рекам Подмосковья туристам, приехавшим в Москву с целью знакомства с историко-архитектурными памятниками. Если определен деловой тур, то и экскурсионная программа должна быть сориентирована на интересы деловых людей. При разработке, к примеру, программы фольклорного (этнографического) тура вся экскурсионно-досуговая программа строится на принципах знакомства с местным фольклором, национальными особенностями, местными промыслами и т. д.)
- Кроме того, при составлении дневной программы следует учитывать специфику самого туристского или курортного центра, маршрута путешествия. Например, в таком большом городе, как Москва, необходимо планировать экскурсионные программы с наименьшими переездами (территориальная разработка программы). Следует предусматривать оптимальные маршруты передвижения по Москве, без излишних переездов, экономя время туристов. Питание (как правило, обед) бывает удобно заказывать в том районе, где заканчивается утренняя программа или где начинается программа второй половины дня.

Программа обслуживания туристов

- При составлении конкретной программы обслуживания через направляющую фирму заранее выясняют пожелания туристов. Здесь уже имеется в виду не столько изучение спроса, сколько выявление конкретных пожеланий туристов относительно посещения того или иного объекта, не входящего в экскурсионную программу (например, посещение биржи для деловых туристов и т. п.).
- В технологии обслуживания туристов большое значение имеет квалификация гида, работающего с группой, т. е. человека, который отвечает за качество обслуживания своим личным участием. Кроме того, что гид должен иметь высокую квалификацию, он должен владеть полной информацией по программе тура и при необходимости заменить один вид обслуживания другим.

Программа обслуживания туристов

- При организации деловых туров необходимо обеспечить размещение туристов в гостиницах высокого класса с обязательным предоставлением одноместных номеров. Необходимо также предусмотреть возможность аренды зала для совещаний, переговоров и других мероприятий, находящегося в гостинице или в непосредственной близости от нее. Услуги связи, отделения банков - это также необходимый атрибут обслуживания туристов, путешествующих с деловыми целями.
- Технология организации деловых туров предусматривает выделение свободного времени для ведения дел, переговоров, деловых встреч, что также учтено в программе обслуживания (при необходимости в свободное время можно предоставить дополнительные экскурсии в Кусково, на теплоходе по Москве-реке, в Коломенское и т. д.). Экскурсии, не связанные с посещением музеев, могут быть перенесены на другое время.
- При организации конгрессных туров необходимо предусмотреть:
 - обеспечение оргтехникой, множительной техникой;
 - наличие помещений для заседаний;
 - изготовление папок, значков, пригласительных билетов и их распространение;
 - проведение банкетов, приемов, коктейль-часов, пресс-конференций;
 - работу секретариата.
- Необходимо также обеспечить предоставление автотранспорта - автобуса для экскурсионных поездок, автомобилей для деловых поездок.

Рост и развитие

- *Рост* – это процесс, характеризующийся изменением количества. Рост не всегда сопровождается развитием.
- *Развитие* – это процесс, характеризующийся закономерным, направленным изменением качества. Развитие может сопровождаться ростом.



Программа развития (Дорожная карта) - ЭТО

- документ, на основании которого осуществляется целенаправленная работа по развитию системы (отрасли, территории, предприятия, организации).
- В Программе развития должны быть обозначены:
- Цели изменений инновационного характера, их актуальность;
- Перспективность и эффективность внедряемых инноваций;
- Источники финансирования, обеспечивающие успешную реализацию программы: бюджетные средства, внебюджетные средства учредителя; средства от коммерческой деятельности учреждения; спонсорские средства социальных партнеров и других; целевое финансирование по грантам, проектам;
- Возможности и условия реализации программы развития: кадровые, научно-методические, материально-технические и другие, раскрывается актуальность решаемых учреждением проблем.

Основные принципы разработки программы развития

- Программа развития строится на стратегии развития предприятия.
- Различают **три основных типа стратегий**:
- - *стратегия локальных изменений*, предусматривающая параллельное улучшение и обновление деятельности отдельных участков работы предприятия;
- - *стратегия модульных изменений*, предполагающая осуществление нескольких комплексных нововведений, которые не связаны между собой; внутри модуля могут координироваться действия многих исполнителей;
- - *стратегия системных изменений*, предусматривающая полную реконструкцию предприятия и затрагивающая все компоненты его деятельности (цели, содержание, организацию).

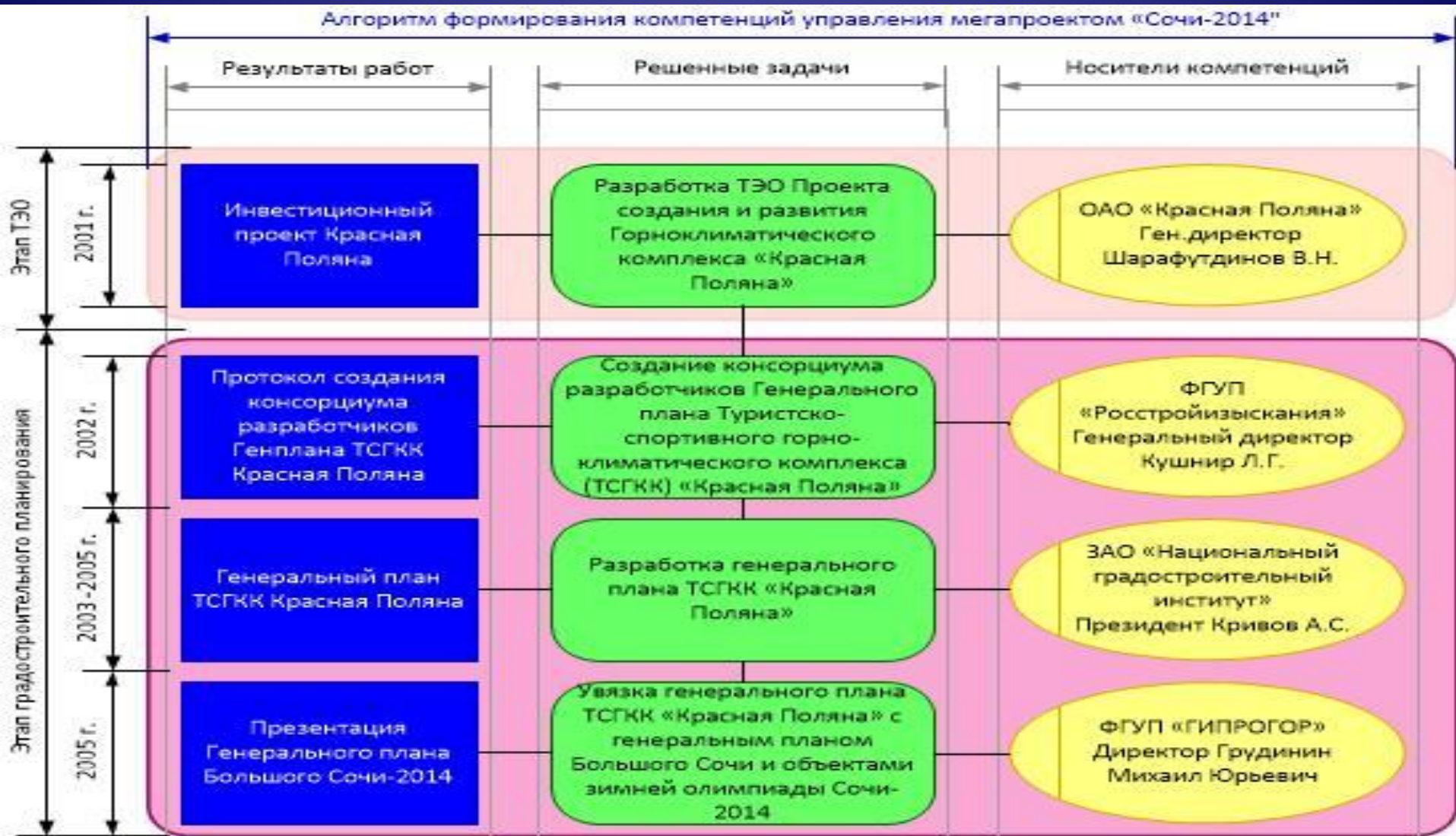
Процедуры разработки программы развития

- Если в основе программы лежит стратегия системных изменений, то выделяют пять процедур разработки этой программы:
- 1) сбор информации и проблемный анализ состояния образовательного учреждения;
- 2) формулирование концепции нового образа предприятия и выработка стратегии достижения конечных целей;
- 3) определение частей первого этапа реформирования учреждения;
- 4) разработка плана действий;
- 5) экспертиза программы.

Пример реализации программы развития территории

- Благодаря реализованным в последние годы мегапроектам (Сочи-2014, Владивосток-2012 и т.п.), в области разработки программ развития сформировалась масса технико-экономических, организационных и информационных технологий и компетенций.
- В результате – переход от разрозненных практик организационного развития, программно-целевого и проектного управления к единому подходу, унифицированному и оптимизированному по ключевым параметрам – методологии управления, архитектуре управляющих систем, средствам разработки и выполнения автоматизированных процессов и т.п.
- Наибольшая готовность к такому объединению наблюдается в сфере систем управления программами комплексного развития территорий, развернутых в ходе подготовки и проведения крупных международных проектов – например, мегапроект подготовки и проведения зимней Олимпиады в Сочи в 2014 г.

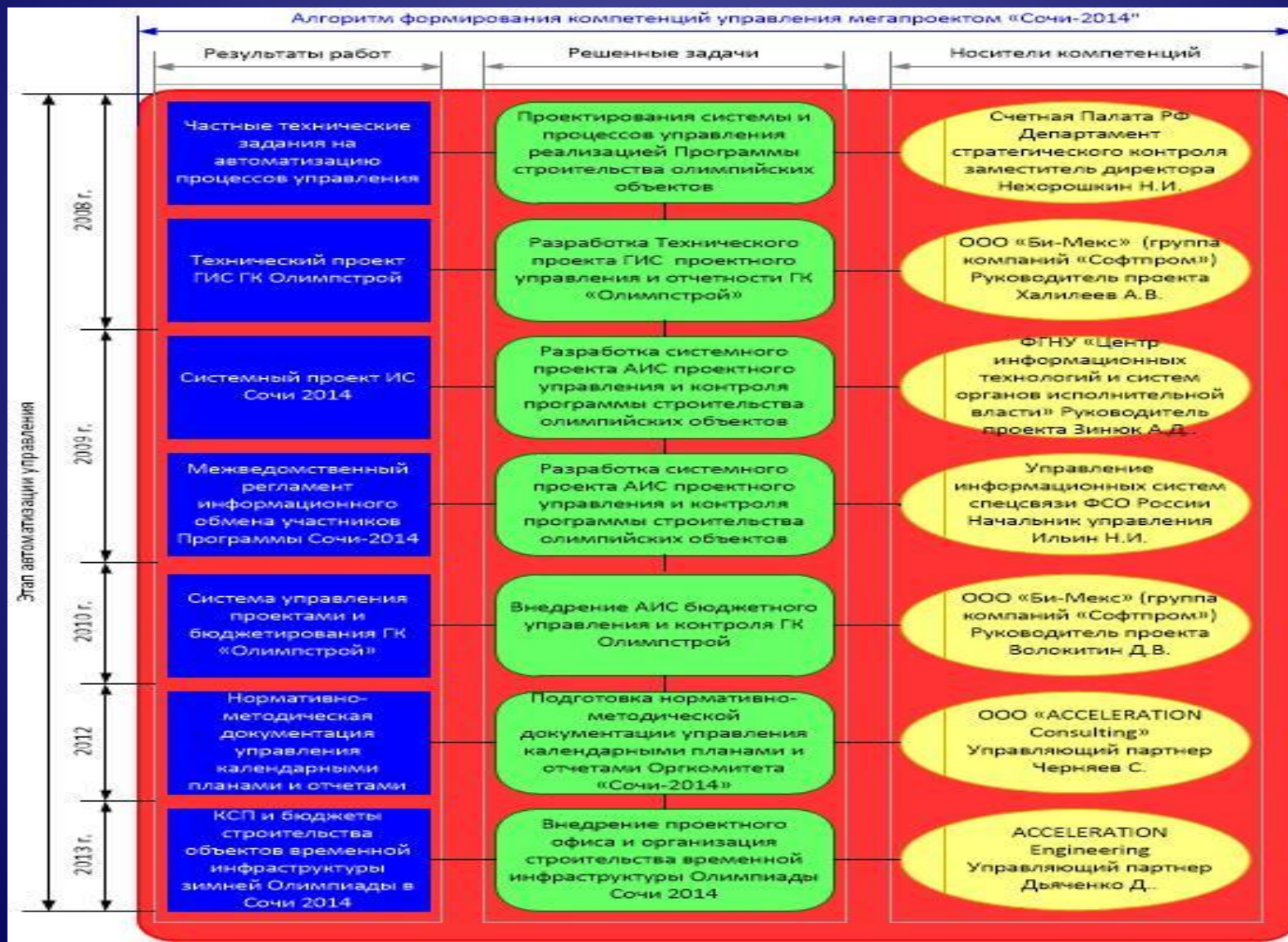
Алгоритм формирования компетенций технико-экономического обоснования и градостроительного планирования мегапроекта «Сочи-2014»



Алгоритм формирования компетенций организационно-правового обеспечения мегапроекта «Сочи-2014»



Алгоритм формирования компетенций автоматизации процессов управления мегапроектом «Сочи-2014»



Спасибо за внимание!

