

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Симулятор»

Учебный курс «Симулятор» предназначен для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис.

Дисциплина «Симулятор» включена в состав обязательных дисциплин вариативной части блока «Дисциплины (модули)».

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 час. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (32 часа) и самостоятельная работа (256 часов, в том числе на подготовку к экзамену в 7 семестре – 36 часов). Дисциплина реализуется на 1-4 курсах в семестрах: 2, 4, 6 и 7.

Учебный курс «Симулятор» реализуется на всех 4 курсах обучения студентов, поэтому основывается на знаниях, умениях и навыках, постепенно получаемых в рамках различных дисциплин, таких как: «Математика для экономистов», «Основы проектной деятельности», «Информационные технологии в гостиничном бизнесе», «Статистика», «Экономическое мышление», «Маркетинг», «Проектная деятельность». Дисциплина «Симулятор» позволяет планомерно подготовить студентов к производственной практике и написанию аналитической главы итоговой квалификационной работы.

Дисциплина «Симулятор» представляет собой бизнес-тренажер на платформе on-line игры «SIMFORMER», предназначенной для развития практических бизнес-навыков предпринимателей и руководителей малого и среднего бизнеса. Освоение дисциплины предполагает постепенное усложнение процесса принятия управленческих решений, которое связано с увеличением количества требуемой к анализу информации, а также применяемых инструментов для ее обработки.

Содержание дисциплины охватывает широкий круг вопросов, связанных с анализом рынков; стратегическим планированием; маркетингом;

организацией продаж; операционным менеджментом; управлением человеческими ресурсами; управлением логистическими цепочками; финансовым менеджментом; разработкой и внедрением инноваций; организацией производства; управление качеством.

Цель: дать студентам возможность применить свои знания и получить базовый управленческий опыт и практические бизнес-навыки в условиях безопасной среды на реальных примерах и данных «живого» бизнеса, но без риска потерять собственные деньги.

Задачи:

- получить базовые навыки управления собственной компанией – всеми ресурсами и бизнес-процессами, характерными для реального бизнеса;
- на основе анализа потока данных научиться принимать важнейшие стратегические и тактические решения, определяющие развитие компании и ее конкурентоспособность;
- в условиях многопользовательской бизнес-симуляции научиться сотрудничать и конкурировать с экономическими агентами, прочитывать риски и выгоды различных стратегий взаимодействия.

Для успешного изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- навыки работы в малых группах;
- способность осуществлять поиск и анализ информации;
- способность генерировать совместные управленческие решения;
- способность организовать личную и командную работу в условиях установленных сроков.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-14 готовность к работе в	Знает	Иерархию клиентов и определите элементы в

<p>контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>		<p>эффективном контрольном списке обслуживания клиентов. Ключевые понятия: клиенты-новички; постоянные клиенты; постоянные клиенты; сторонники; участники; коллеги; инвесторы (время)</p>
	Умеет	<p>Описать пошаговый порядок выявления проблем обслуживания клиентов и способы улучшения обслуживания клиентов. Ключевые понятия: признание; выявление проблем; план действий; перераспределение ресурсов; расстановка приоритетов; подготовка и переподготовка кадров; набор кадров; коммуникация; последующая деятельность; начало заново</p>
	Владеет	<p>Способами удержания клиентов с помощью решения проблем. Ключевые понятия: суггестивные продажи; показать лидерство; установить формализованный процесс обслуживания клиентов или план; сосредоточиться на потребностях клиентов; внедрить систему обратной связи клиент-сотрудник; реагировать на обратную связь; способствовать синергии продажи-сервис; инициировать программы мотивации удержания клиентов; инновации; признать выполнение сотрудников</p>

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Симулятор» применяются следующие методы активного обучения: пошаговая онлайн бизнес-симуляция с определенной частотой хода, доступная на ПК или ноутбуке с помощью любого веб-браузера.