

АННОТАЦИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ  
«ТЕОРИЯ МАССОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»  
Общая трудоемкость - 2 зачетные единицы

**1. Цели и задачи освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины «Теория массового обслуживания» состоит в том, чтобы, используя теорию и методы научного познания помочь студентам овладеть основными понятиями, определениями и методами, необходимыми для решения специфических задач экономики и менеджмента; обучить студентов приемам разрешения ситуаций, включающих в себя спектр методов, связанных с необходимостью моделирования экономических систем и процессов, протекающих в сфере массового обслуживания и реализации этих моделей с использованием информационных технологий.

Преподавание дисциплины состоит в том, чтобы на примерах математических, вероятностных и статистических моделей и методов продемонстрировать сущность научного подхода, специфику предмета, общности понятий и представлений в решении возникающих в менеджменте проблем.

**2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

В результате освоения содержания дисциплины «Теория массового обслуживания» студент должен:

**обладать общепрофессиональными компетенциями (ОПК):**

способностью анализировать результаты исследований в контексте целей и задач своей организации (ОПК-5);

владением культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения (ОПК-6);

**обладать профессиональными компетенциями (ПК):**

способностью проводить анализ рыночных и специфических рисков, связанных с деятельностью по реализации функций управления персоналом, использовать его результаты для принятия управленческих решений (ПК-25);

знанием основ организационного проектирования системы и технологии управления персоналом (в том числе с использованием функционально-стоимостного метода), владением методами построения функциональных и организационных структур управления организацией и ее персоналом исходя из целей организации, умением осуществлять распределение функций, полномочий и ответственности на основе их делегирования (ПК-34);

знанием основ разработки и использования инноваций в сфере управления персоналом, способностью вносить вклад в планирование, создание и реализацию инновационных проектов в области управления персоналом (ПК-35);

В результате освоения дисциплины обучаемый должен:

**Знать:**

- основные понятия и методы теории массового обслуживания;
- методы определения характеристик систем и сетей массового обслуживания;
- возможности, ограничения и сферу применения различных типов моделей, используемых при анализе систем массового обслуживания (СМО).

**Уметь:**

- уметь идентифицировать проблему и выбрать соответствующую модель и программное обеспечение, грамотно интерпретировать результаты моделирования, выбирать рациональные варианты действий в практических задачах принятия решений с использованием методов и моделей теории массового обслуживания;
- реализации методов теории массового обслуживания;
- анализировать полученное решение.

**Владеть:**

- навыками составления математических моделей систем массового обслуживания;
- навыками использования анализа систем массового обслуживания в профессиональной практической деятельности;
- навыками использования возможностей информационных технологий для построения и анализа эффективных решений в области СМО.

### **3. Место учебной дисциплины в структуре ООП**

Дисциплина «Теория массового обслуживания» входит в вариативную часть по направлению подготовки УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ (квалификация (степень) "бакалавр").

Логическая и содержательно-методическая взаимосвязь с другими дисциплинами и частями ООП выражается в следующем.

Дисциплине «Теория массового обслуживания» предшествует математический и естественнонаучный цикл дисциплин в объеме курсов «Математика», «Математические методы исследования операций», «Статистика», «Информатика».

Дисциплина «Теория массового обслуживания» является предшествующей для дисциплин «Стратегический менеджмент», «Менеджмент качества в управлении», «Управление организационными коммуникациями».