

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ Б3.Б.6 «Теория массового обслуживания»

Дисциплина «Теория массового обслуживания» является дисциплиной профессионального цикла подготовки студентов по направлению 100100.62 «Сервис». Дисциплина реализуется на факультете гуманитарного образования ФГБОУ ВПО «СамГТУ» кафедрой психологии и педагогики.

Требования к уровню освоения содержания дисциплины

Дисциплина нацелена на формирование общекультурных компетенций ОК-8, ОК-9, ОК-12, ОК-18 и профессиональной компетенции ПК-4 выпускника.

Целями освоения дисциплины является формирование необходимых общекультурных и профессиональных компетенций для реализации сервисной, организационно-управленческой и научно-исследовательской деятельности:

ОК-8: способность к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрирует уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений.

ОК-9: способность к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами.

ОК-12: способность понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, сознавать опасности и угрозы, возникающие в этом процессе, соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны.

ОК-18: готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания.

ПК-4: готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

Задачи дисциплины:

- получить знания о математических основах теории массового обслуживания как основы для изучения различных моделей форм обслуживания и обслуживающих систем;
- приобрести умения в построении моделей систем массового обслуживания;
- овладеть навыками теоретико-вероятностного подхода к изучению вычислительных систем.

В результате освоения дисциплины «Теория массового обслуживания» студенты должны

Знать:

- основы теории массового обслуживания, методы определения операционных характеристик марковских однофазных систем массового обслуживания (СМО), многофазных СМО, сетей массового обслуживания.

Уметь:

- использовать полученные знания для планирования и анализа СМО.

Владеть:

- математическими методами и моделями, с помощью которых анализируются СМО;
- способами математического описания реальных случайных процессов и их моделирования средствами теории массового обслуживания.

Содержание дисциплины охватывает следующие ключевые вопросы:

Общее описание систем массового обслуживания. Поток событий. Понятие случайного процесса. Основы теории случайных процессов. Сети систем массового обслуживания. Статистическое моделирование. Случайные числа. Моделирование случайного потока событий. Моделирование потока с заданным эмпирическим распределением интервалов времени между двумя последовательными событиями в потоке.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа студента.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме письменных домашних заданий, рубежный контроль в форме аттестации дважды в течение семестра по результатам текущего контроля знаний и промежуточный контроль в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (18 часов), практические (36 часов), лабораторные занятия (36 часов) и (54 часа) самостоятельной работы.