

В системе показателей хозяйственной деятельности предприятия торговли, определяющих уровень его конкурентоспособности на рынке, важнейшим показателем является скорость торгового обслуживания. Данный показатель, характеризующий качество функционирования системы обслуживания в торговле (СОТ), имеет существенное социальное значение, оказывая воздействие, как на потребителей, так и на персонал предприятия, а также непосредственно влияет на другие показатели качества торгового обслуживания. В книге представлены модели и методы системного анализа качества функционирования и оптимизации СОТ, а также информационная технология управления, обеспечивающая поддержку принятия решений по вопросам управления СОТ предприятия торговли. СОТ являются социально-техническими системами, поэтому в работе подробно рассматриваются как математические и информационные, так и организационно-экономические, социальные и психологические аспекты управления СОТ. Книга предназначена для руководителей, управленцев и специалистов предприятий торговли, а также для научных работников, аспирантов и студентов экономических специальностей, изучающих вопросы управления системами обслуживания в экономике и торговле.

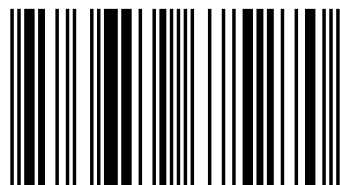


Вадим Степанов

Анализ и оптимизация систем обслуживания в торговле



Директор по R&D, руководитель проектов INFORT Group (собственная фирма).
Консультант по управлению и бизнес-анализу.
На руководящих должностях в организациях торговли с 1996 г. Разработчик ИТ и систем управления маркетингом, продажами и закупками с 1990 г. Более 450 корпоративных клиентов. Кандидат экономических наук, доцент, заведующий кафедрой.



978-3-659-67527-0

Степанов

LAP
LAMBERT
Academic Publishing

Вадим Степанов

**Анализ и оптимизация систем
обслуживания в торговле**

LAP LAMBERT Academic Publishing

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Модели систем обслуживания в торговле	11
1.1. Классификация моделей СОР.....	11
1.2. Математическая модель СОР	15
1.3. Дискретные модели СОР	20
1.4. Классические модели СОР	28
Приложения к главе.....	42
Глава 2. Экономико-математические модели и методы оптимизации СОР.....	49
2.1. Выбор критерия качества функционирования СОР.....	49
2.2. Методы математической статистики	51
2.3. Методы теории игр и математического программирования	60
2.4. Методы имитации	82
Приложения к главе.....	96
Глава 3. Информационная технология управления INFORT Group SST	105
3.1. Факторный анализ СОР.....	107
3.2. Экономико-математический анализ и оптимизация СОР	119
3.3. Оперативный анализ СОР.....	143
Приложения к главе.....	145
Список литературы.....	161