

2-2
к-3

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**ГОСУДАРСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ
ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ:



Первый проректор Л.А.Омельянович

2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**МОДЕЛИРОВАНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ В ГОСТИНИЧНО-
РЕСТОРАННОМ ХОЗЯЙСТВЕ**

Укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм

Программа высшего профессионального образования магистратура

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
(шифр и название направления подготовки)

Магистерская программа Гостиничное и ресторанное дело
(название программы)

институт, факультет ресторанно-гостиничного бизнеса
(название института, факультета)

Курс 1-й очной, 1-й заочной формы обучения

Учебный год 2018-2019

**Донецк
2018**

Рабочая программа Моделирование инновационных процессов в гостинично-ресторанном хозяйстве

(название учебной дисциплины)

для студентов

по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело

магистерская программа Гостиничное и ресторанное дело

Разработчики: В.Г. Топольник, профессор, доктор техн. наук, профессор 

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела

Протокол от "19" июня 2018 года № 30

Заведующий кафедрой


(подпись)

П.А. Заремба
(фамилия и инициалы)

СОГЛАСОВАНО:

И.О. декана ФРГБ


(подпись)


Л.В. Крылова
(фамилия и инициалы)

Дата « 19 » 06 2018 года

Одобрено Учебно - методическим советом Университета

Протокол от "30" 08 2018 года № 1

Председатель


(подпись)

Л.А.Омельянович

© Топольник В. Г., 2018 год
© ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2018 год

Описание учебной дисциплины

Наименование показателей	Укрупненная группа, направление подготовки, (профиль, магистерская программа), программа высшего профессионального образования	Характеристика учебной дисциплины	
		Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Количество зачетных единиц 3	Укрупненная группа <u>43.00.00</u> <u>Сервис и туризм</u> Направление подготовки <u>43.04.03 Гостиничное дело</u> (шифр и название)	Вариативная	
Модулей -1	Магистерская программа: <u>Гостиничное и ресторанное дело</u>	Год подготовки:	
Смысловых модулей - 3		1-й	2-й
Индивидуальные научно-исследовательские задания (название)		Семестр	
Общее количество часов - 108		2-й	3-й
количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных - 2 самостоятельной работы студента - 4	Программа высшего профессионального образования Магистратура	Лекции	
		18 час.	8 час.
		Практические, семинарские	
		18 час.	12 час.
		Лабораторные	
		час.	час.
Самостоятельная работа			
72 час.	88 час.		
Индивидуальные задания:			
		Вид контроля: дифференцированный зачет	

Примечания.

1. Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет: становить:

для очной формы обучения - 36 / 72

для заочной формы обучения – 20 / 88

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: формирование у студентов представлений об инновации, инновационном процессе, совершенствовании процессов, о методах моделирования, системы знаний по моделированию инновационных процессов, средствах функционального моделирования в нотации IEDF0.

Задачи: приобретение навыков применения теоретических знаний по анализу последовательности выполнения процессов производства продукции и обслуживания потребителей заведений гостинично-ресторанного хозяйства, их моделировании средствами IEDF0 при организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц, других средств размещения и предприятий питания, разработке и внедрении инноваций в деятельность гостиниц, других средств размещения и объектов общественного питания; постановке целей и задач проектирования в гостиничной деятельности, разработке нормативно-технологической документации, стандартов гостиничной деятельности и общественного питания.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

В структуре ОПП учебная дисциплина М.1.В.5. «Моделирование инновационных процессов» относится к вариативной части профессионального цикла. Ее содержание базируется на системе знаний дисциплин профессионального цикла ОУ «Бакалавриат» таких, как «Организация гостиничного хозяйства», «Организация работы предприятий питания», «Технология продукции общественного питания», «Гостиничный и ресторанный менеджмент», «Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии», «Проектирование объектов средств размещения и предприятий питания». Для успешного усвоения материала дисциплины студент должен знать номенклатуру гостиничных и ресторанных услуг, технологический цикл, инфраструктуру для их предоставления, а также контингент потребителей этих услуг, владеть компьютерными программами офиса Windows, теоретические методы научных исследований, особенно моделирования.

Дисциплина формирует методологическую основу для дальнейшего изучения дисциплин «Современные методы совершенствования гостинично-ресторанной деятельности», «Исследование бизнес-процессов гостиничного хозяйства», «Углубленное изучение организации гостинично-ресторанного хозяйства», «Современные технологии и инструментарий менеджмента», «Протокольное обслуживание в гостинично-ресторанном хозяйстве».

Дисциплина изучается во 2 семестре в объеме: лекции – 18 часов, практические занятия – 18 часов, самостоятельная работа – 72 часа, заканчивается дифференцированным зачетом.

4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины студент должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):

способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (ОК-1);

готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-3);

В результате освоения дисциплины студент должен обладать следующими

профессиональными компетенциями (ПК):

организационно-управленческая деятельность:

готовностью к организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения (ПК-1);

готовностью организовывать систему контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей (ПК-4);

научно-исследовательская деятельность:

способностью проводить комплексные исследования гостиничного рынка и с использованием современных научных методов (ПК-6);

готовностью разрабатывать и внедрять инновации в деятельность гостиниц и других средств размещения, новые формы обслуживания потребителей (ПК-7);

готовностью исследовать и оценивать эффективность инноваций в гостиничной индустрии (ПК-8);

проектно-конструкторская деятельность:

готовностью ставить цели и задачи проектирования гостиничной деятельности (ПК-9);

готовностью к организации проектной деятельности в гостинице и других средств размещения (ПК-10);

сервисная деятельность:

готовностью к совершенствованию гостиничной деятельности и формированию клиентурных отношений (ПК-15);

В результате изучения учебной дисциплины студент должен:

знать: понятие инноваций, инновационного процесса, бизнес-процесса, процесса как объекта моделирования, современные методологии моделирования процессов (бизнес-процессов), синтаксис и правила методологии функционального моделирования IDEF0;

уметь: разрабатывать контекстные, функциональные модели различных уровней процессов предприятий и организаций гостиничной и ресторанной отрасли;

владеть: методологией функционального моделирования в нотации IDEF0, методами анализа сложных объектов.

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. Общие сведения. Задачи курса. Инновации. Процессы, классификация процессов. Идентификация бизнес-процессов. Моделирование. Принципы моделирования. Уровни моделирования. Объекты моделирования. Совершенствование процессов. Команда для усовершенствования процесса. Владелец процесса.

Тема 1. Задачи курса. Основные понятия и определения.

Тема 2. Общие принципы моделирования.

Тема 3. Документирование и совершенствования бизнес-процессов.

Смысловой модуль 2. Инструментарий моделирования. Карты взаимосвязей процесса. Блок-схемы процессов. Методология функционального моделирования. Общие сведения о методологии IDEF. Язык, синтаксис, принципы, диаграммы IDEF0. Правила построения диаграмм. Разработка функциональных моделей в сети IDEF0. Метод структурирования

функции качества инновационного процесса. Назначение различных областей «дома качества». Метод анализа рабочих ячеек при усовершенствовании процесса.

Тема 4. Блок-схемы процессов. Метод анализа ячеек при усовершенствовании процессов.

Тема 5. Метод структурирования функции качества инновационных процессов.

Тема 6. Методология функционального моделирования IDEF.

Смысловой модуль 3. Моделирование основных бизнес-процессов. Технологический цикл обслуживания гостя в гостинице. Контекстная диаграмма и дочерняя диаграмма процесса «Принять и разместить гостя в гостинице». Декомпозиция подпроцессов. Бизнес-процесс, обеспечивающий деятельность предприятия гостинично-ресторанного хозяйства, как система процессов. Процесс оказания гостиничных услуг как комплекс основных услуг по размещению и питанию гостей и различных дополнительных услуг. Главные подпроцессы процесса оказания основных гостиничных услуг. Диаграммы процессов верхнего и первого иерархического уровня. Контекстная диаграмма и диаграмма верхнего уровня процесса «Закупить товары». Декомпозиция подпроцессов.

Тема 7. Моделирование основного бизнес-процесса «Принять и разместить гостя в гостинице».

Тема 8. Моделирование основного бизнес-процесса «Оказывать гостиничные услуги».

Тема 9. Моделирование основного бизнес-процесса «Закупить товары».

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов												
	очная форма обучения						заочная форма обучения						
	всего	в том числе					всего	в том числе					
		л	п	лаб.	инд.	срс		л	п	лаб.	инд.	срс	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Модуль 1													
Смысловой модуль 1. Общие сведения.													
Тема 1. Задачи курса. Основные понятия и определения.	4	2				2	8,5	0,5					8
Тема 2. Общие принципы моделирования.	6	2	2			2	10,5	0,5	2				8
Тема 3. Документирования и совершенствования бизнес-процессов.	8	2	2			4	10,5	0,5	2				8
Итого по смысловому модулю 1	18	6	4			8	29,5	1,5	4				24
Смысловой модуль 2. Инструментарий моделирования.													

Тема 4. Блок-схемы процессов. Метод анализа ячеек при усовершенствовании процессов.	10	2	2			6	13,5	0,5	1			12
Тема 5. Метод структурирования функции качества инновационных процессов.	14	2	2			10	13,5	0,5	1			12
Тема 6. Методология функционального моделирования IDEF.	26	2	4			20	15,5	1,5	2			12
Итого по смысловому модулю 2	50	6	8			36	42,5	2,5	4			36
Смысловой модуль 3. Моделирование основных бизнес-процессов.												
Тема 7. Моделирование основного бизнес-процесса «Принять и разместить гостя в гостинице».	14	2	2			10	10	1	1			8
Тема 8. Моделирование основного бизнес-процесса «Оказывать гостиничные услуги».	14	2	2			10	12	1	1			10
Тема 9. Моделирование основного бизнес-процесса «Закупить товары».	12	2	2			8	14	2	2			10
Итого по смысловому модулю 3	40	6	6			28	36	4	4			28
Всего часов	108	18	18			72	108	8	12			88
Модуль 2												

ИНИР			-	-		-			-	-	-	
Всего часов												

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

N п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Не запланированы		

8. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

N п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Общие принципы моделирования.	2	1
2	Создание моделей бизнес-процессов	2	1
3	Основные этапы создания функциональной модели в ERwin Process Modeler r7.3	2	2
4	Создание контекста для функциональной модели "Оказывать гостиничные услуги"	2	1
5	Построение диаграммы верхнего уровня	2	2
6	Критическая оценка и переработка диаграммы верхнего уровня	2	1
7	Декомпозиция диаграммы верхнего уровня (Построение диаграммы первого уровня)	2	2
8	Критическая оценка и переработка диаграммы первого уровня	2	1
9	Декомпозиция диаграммы первого уровня (Построение диаграммы второго уровня)	2	1
	Всего	18	12

9. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

N п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Не запланированы		

10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

N п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Тема 1. Задачи курса. Основные понятия и определения.	2	8
2	Тема 2. Общие принципы моделирования.	2	8

3	Тема 3. Документирования и совершенствования бизнес-процессов	4	8
4	Тема 4. Блок-схемы процессов. Метод анализа ячеек при усовершенствовании процессов.	6	12
5	Тема 5. Метод структурирования функции качества инновационных процессов.	10	12
6	Тема 6. Методология функционального моделирования IDEF.	20	12
7	Тема 7. Моделирование основного бизнес-процесса «Принять и разместить гостя в гостинице».	10	8
8	Тема 8. Моделирование основного бизнес-процесса «Оказывать гостиничные услуги».	10	10
9	Тема 9. Моделирование основного бизнес-процесса «Закупить товары».	8	10
	Всего	72	88

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Учебным планом не предусмотрены.

12. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- 1) Топольник В.Г. Моделирование инновационных процессов [Текст] : учеб. пособие для студ. спец. 8.14010101 «Гостиничное и ресторанное дело» днев. формы обучения / Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, Каф. орг. и упр. качества ресторан. хоз-ва; В. Г. Топольник– Донецк : ДонНУЭТ, 2012. – 88 с.
- 2) Топольник В.Г. Моделирование инновационных процессов [Текст] : метод. указания для выполнения практ. занятий (для студ. спец. 8.14010101 «Гостиничное и ресторанное дело» днев. формы обучения / Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, Каф. гостин. и ресторан. дела; В. Г. Топольник– Донецк : ДонНУЭТ, 2013. – 60 с.

13. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К 1-му МОДУЛЮ.

1. Раскрыть сущность понятия «инновационный процесс».
2. Для чего создаются модели процессов?
3. Раскрыть смысл термина «инновации». Типы инноваций.
4. Особенности организационно-управленческих инноваций.
5. Понятие инновационной деятельности.
6. В чем сущность нововведений в управлении (предприятия, организации).
7. Понятие бизнеса. Способы описания бизнеса.
8. Классификация бизнес-процессов.
9. Основные составляющие бизнес-процессов.
10. Выход бизнес-процессов, его виды.
11. Иерархия бизнес-процессов.
12. Способы описания бизнес-процессов.
13. Основные преимущества моделирования бизнес-процессов.
14. Основные задачи моделирования бизнес-процессов.

15. Цели идентификации бизнес-процессов.
16. Способы идентификации бизнес-процессов при документировании.
17. Карта взаимосвязей процессов как способ (метод) документирования бизнес-процессов.
18. Документирование бизнес-процессов с помощью блок-схем.
19. Сущность межфункциональных блок-схем бизнес-процессов.
20. Понятие о многоуровневых блок-схемах бизнес-процессов.
21. Что представляет собой «рабочая ячейка»? Для чего она используется?
22. Какие цели преследуются при совершенствовании бизнес-процессов методом анализа рабочей ячейки?
23. Сколько этапов содержит алгоритм проведения анализа рабочей ячейки?
24. Изложить последовательность анализа рабочей ячейки.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ КО 2-му МОДУЛЮ.

1. Общие понятия и сведения о методологии IDEF0 (интегрированного описания моделирование функций).
2. Понятие функциональной модели.
3. Основные структурные компоненты синтаксиса графического языка IDEF0.
4. Блок как синтаксиса графического языка IDEF0, его основные характеристики.
5. Характеристики стрелок как компонента синтаксиса графического языка IDEF0.
6. Диаграмма как компонент синтаксиса графического языка IDEF0, ее основные составные части.
7. Характеристика контекстной диаграммы IDEF0.
8. Неконтекстные диаграммы IDEF0, их особенности.
9. Иерархия диаграмм IDEF0.
10. Правила представления неконтекстных диаграмм IDEF0.
11. Представление функциональных блоков на диаграммах IDEF0.
12. Особенности связей блоков на диаграмме IDEF0.
13. Характеристика функционального блока диаграммы IDEF0 как преобразующего.
14. Основные виды функций, которые моделируются средствами языка IDEF0.
15. Дать понятие деятельности как объекта моделирования средствами языка IDEF0.
16. Дать понятие процесса как объекта моделирования средствами языка IDEF0.
17. Дать понятие операции как объекта моделирования средствами языка IDEF0.
18. Дать понятие действия как объекта моделирования средствами языка IDEF0.
19. Виды механизмов преобразующих блоков. Иерархия механизмов.
20. Сущность управления функциональным (преобразующим) блоком.
21. Раскрыть сущность понятия «управление деятельностью».
22. Раскрыть сущность понятия «управление процессом».
23. Раскрыть сущность понятия «управление операцией».

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К 3-му МОДУЛЮ (ТЕСТЫ)

1 Инновации ориентированы на

1. Деятельность
2. Политику государства
3. Экономику страны
- 4. Потребителя**

2. Что такое «инновация»

1. Новый порядок
2. Новый метод

3. Новая продукция, услуга

4. Введение новшеств

3. Новая схема взаимодействия гостинично-ресторанного комплекса с туристическими фирмами относится к инновациям типа

1. Социально-управленческого

2. Организационно-управленческого

3. Технологического

4. Технического

4. Инновационный процесс – это

1. Использование новых продуктов, услуг, методов

2. Новая организация процессов

3. Инновационная деятельность

4. Использование интеллектуального и научно-технического потенциала

5. Что такое «управленческие нововведения»

1. Изменение организационной структуры

2. Замена системы управления

3. Целенаправленные изменения

4. Изменение методов работы аппарата управления

6. В чем основное преимущество процессно-ориентированного управления

1. Ориентация на конечный результат

2. Новая стратегия управления

3. Смещение полномочий на более низкие уровни управленческой иерархии

4. Ориентация на процессы

7. Документирование процесса – это

1. Систематизация информации

2. Разработка модели процесса

3. Описание границ процесса

4. Характеристики ресурсов процесса

8. Что является выходом процесса

1. Результат процесса

2. Материальный объект

3. Объект материальной и нематериальной природы

4. Информация о процессе

9. По какому признаку выделяются процессы управления

1. По отношению к клиентам процесса

2. По получению добавленной стоимости

3. По уровню рассмотрения

4. По роли в деятельности организации

10. К процессам, добавляющим стоимость относятся процессы

1. Управления

2. Развития
- 3. Вспомогательные**
4. Основные

11. Внешними клиентами процесса являются
 1. Потребители продукции и услуг
 - 2. Заинтересованные лица**
 3. Банки, налоговые органы, акционеры
 4. Те, которые используют результаты деятельности организации
12. Количество уровней рассмотрения процессов
 1. Один
 2. Два
 3. Три
 - 4. Четыре**
13. В чем сущность систематизации процессов
 1. Формирование целостной структуры процессов
 2. Составление схемы процессов
 - 3. Процедура, состоящая из последовательных этапов**
 4. Выделение основных и вспомогательных процессов, определение их значимости
14. В чем сущность моделирования процессов
 1. Определение границ процессов, их ключевых элементов
 2. Анализ и уточнение взаимосвязанных действий в процессе
 - 3. Процедура, состоящая из последовательных этапов**
 4. Разработка модели «как есть»
15. В чем польза модели «как есть»
 - 1. Выявление слабых мест в процессе**
 2. Обучение сотрудников организации
 3. Актуальность информации, прозрачность процесса
 4. Ориентация на клиентов процесса
16. В чем назначение документирования бизнес-процессов
 1. Идентификация процессов
 - 2. Подготовка к совершенствованию процессов**
 3. Определение стратегии, заинтересованных сторон, требований к продукции и услугам, согласно которым обеспечивается их производство
 4. Понимание сути рассматриваемого процесса
17. В чем суть документирования процесса
 - 1. Процедура, состоящая из последовательных этапов**
 2. Дать определение процессу и описать его качественно
 3. Изобразить блок-схему процесса
 4. Составить карту взаимосвязей потенциальных участников процесса
18. Для чего составляются межфункциональные блок-схемы

1. Для получения дополнительной информации о процессе
 2. Для выяснения какие функциональные подразделения организации участвуют в процессе
 3. Для выявления возможности сокращения затрат времени на выполнение процесса
 4. Для сокращения издержек при выполнении процесса
19. Каковы преимущества многоуровневых блок-схем процессов
1. **Облегчение рассмотрения процесса**
 2. Представление процесса в целом (целиком)
 3. Возможность детального представления выполняемого процесса
 4. Представление иерархии процессов
20. Сколько известно методологий организационного проектирования
1. Более 10
 2. **Более 20**
 3. Более 30
 4. Более 40
21. К методологии, описывающей последовательность операций процессов, происходящих в системе, относится
1. IDEF0
 2. IDEF1
 3. IDEF2
 4. **IDEF3**
 5. IDEF4
22. К методологии, описывающей динамические системы, относится
1. IDEF0
 2. IDEF1
 3. **IDEF2**
 4. IDEF3
 5. IDEF4
23. К методологии, описывающей систему как взаимосвязанный поток работ, относится
1. **IDEF0**
 2. IDEF1
 3. IDEF2
 4. IDEF3
 5. IDEF4
24. К методологии, описывающей систему как взаимосвязанный поток информации, относится
1. IDEF0
 2. **IDEF1**
 3. IDEF2
 4. IDEF3
 5. IDEF4
25. К методологии, описывающей построение объектно-ориентированных систем, относится

1. IDEF0
2. IDEF1
3. IDEF2
4. IDEF3
- 5. IDEF4**

26. Что такое «функциональная модель»

1. Отражает функции, выполняемые в системе
2. Отражает структуру системы
3. Отражает потоки информации и материальных объектов
- 4. Отражает процессы и операции предприятия на любом уровне детализации**

27. Основные характеристики функционального блока в методологии IDEF0 являются

1. Имя, номер
2. Прямоугольник, имя, номер, стрелки
3. Прямоугольник с функциональными стрелками
- 4. Прямоугольник с функциональными стрелками, именем и номером**

28. Стрелка, соединенная с функциональным блоком одним концом, является

1. Входной
2. Выходной
3. Внутренней
- 4. Граничной**

29. Стрелка, отражающая условия выполнения функции, является

1. Входом
- 2. Управлением**
3. Выходом
4. Механизмом

30. На сколько видов делят функции

1. Два
2. Три
3. Четыре
4. Пять
- 5. Шесть**

ТЕМАТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ:

«МОДЕЛИРОВАНИЕ СРЕДСТВАМИ IDEF0 ПРОЦЕССА ... »

1. предоставления бытовых услуг проживающим в отеле;
2. предоставления административных услуг внутренним потребителям;
3. предоставления клиентам отеля информационных услуг;
4. предоставления физкультурно-оздоровительных услуг;
5. предоставления СПА-услуг
6. предоставления фитнес-услуг
7. хозяйственной деятельности гостиничного комплекса;

8. оказания услуг инженерно-технической службы гостиницы;
9. предоставления услуг безопасности;
10. предоставления услуг конгресс-центра;
11. предоставления услуг временного проживания;
12. предоставления услуг питания гостям отеля;
13. предоставления услуг «рум сервис»;
14. предоставления рекреационных услуг в гостиничном комплексе;
15. приема, оформления и размещения гостя в отеле;
16. предоставления услуг бизнес-центра;
17. предоставления услуг прачечной;
18. предоставления услуг химчистки;
19. оказания услуг детского аниматора;
20. организации и проведения банкета для участников конференции.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ

1. Раскрыть сущность понятия «инновационный процесс».
2. Для чего создаются модели процессов?
3. Раскрыть смысл термина «инновации». Типы инноваций.
4. Особенности организационно-управленческих инноваций.
5. Понятие инновационной деятельности.
6. В чем сущность нововведений в управлении (предприятия, организации).
7. Понятие бизнеса. Способы описания бизнеса.
8. Классификация бизнес-процессов.
9. Основные составляющие бизнес-процессов.
10. Выход бизнес-процессов, его виды.
11. Иерархия бизнес-процессов.
12. Способы описания бизнес-процессов.
13. Основные преимущества моделирования бизнес-процессов.
14. Основные задачи моделирования бизнес-процессов.
15. Цели идентификации бизнес-процессов.
16. Способы идентификации бизнес-процессов при документировании.
17. Карта взаимосвязей процессов как способ (метод) документирования бизнес-процессов.
18. Документирование бизнес-процессов с помощью блок-схем.
19. Сущность межфункциональных блок-схем бизнес-процессов.
20. Понятие о многоуровневых блок-схемах бизнес-процессов.
21. Что представляет собой «рабочая ячейка»? Для чего она используется?
22. Какие цели преследуются при совершенствовании бизнес-процессов методом анализа рабочей ячейки?
23. Сколько этапов содержит алгоритм проведения анализа рабочей ячейки?
24. Изложить последовательность анализа рабочей ячейки.
25. Общие понятия и сведения о методологии IDEF0 (интегрированного описания моделирование функций)э
26. Понятие функциональной модели.
27. Основные структурные компоненты синтаксиса графического языка IDEF0.
28. Блок как синтаксиса графического языка IDEF0, его основные характеристики.
29. Характеристики стрелок как компонента синтаксиса графического языка IDEF0.
30. Диаграмма как компонент синтаксиса графического языка IDEF0, ее основные составные части.
31. Характеристика контекстной диаграммы IDEF0.
32. Неконтекстные диаграммы IDEF0, их особенности.
33. Иерархия диаграмм IDEF0.
34. Правила представления неконтекстных диаграмм IDEF0.
35. Представление функциональных блоков на диаграммах IDEF0.

36. Особенности связей блоков на диаграмме IDEF0.
37. Характеристика функционального блока диаграммы IDEF0 как преобразующего.
38. Основные виды функций, которые моделируются средствами языка IDEF0.
39. Дать понятие деятельности как объекта моделирования средствами языка IDEF0.
40. Дать понятие процесса как объекта моделирования средствами языка IDEF0.
41. Дать понятие операции как объекта моделирования средствами языка IDEF0.
42. Дать понятие действия как объекта моделирования средствами языка IDEF0.
43. Виды механизмов преобразующих блоков. Иерархия механизмов.
44. Сущность управления функциональным (преобразующим) блоком.
45. Раскрыть сущность понятия «управление деятельностью».
46. Раскрыть сущность понятия «управление процессом».
47. Раскрыть сущность понятия «управление операцией».

*Примечание: вопросы к зачету для студентов очно-заочной формы обучения.

14. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа									
Смысловой модуль 1 (Общие сведения)			Смысловой модуль 2 (Инструментарий моделирования)			Смысловой модуль 3 (Моделирование основных бизнес-процессов)			Сумма в баллах
Количество баллов 30			Количество баллов 30			Количество баллов 40			Количество баллов 100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	
10	10	10	10	10	10	12	12	16	

T1 Задачи курса. Основные понятия и определения; T2 Общие принципы моделирования; T3 Документирования и совершенствования бизнес-процессов - темы смыслового модуля № 1.

T4 Блок-схемы процессов. Метод анализа ячеек при усовершенствовании процессов; T5 Метод структурирования функции качества инновационных процессов; T6 Методология функционального моделирования IDEF - темы смыслового модуля № 2.

T7 Моделирование основного бизнес-процесса «Принять и разместить гостя в гостинице»; T8 Моделирование основного бизнес-процесса «Оказывать гостиничные услуги»; T9 Моделирование основного бизнес-процесса «Закупить товары» - темы смыслового модуля № 3.

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS

По шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
A	90-100	«Отлично» (5)	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
B	80-89	«Хорошо» (4)	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
C	75-79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
D	70-74	«Удовлетворительно» (3)	неплохо, но со значительным количеством недостатков
E	60-69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
FX	35-59	«Неудовлетворительно» (2)	с возможностью повторной аттестации
F	0-34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

15. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. Топольник В.Г. Моделирование инновационных процессов [Текст] : учеб. пособие для студ. спец. 8.14010101 «Гостиничное и ресторанное дело» днев. формы обучения / Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, Каф. орг. и упр. качества рестор. хоз-ва; В. Г. Топольник– Донецк : ДонНУЭТ, 2012. – 88 с.

Дополнительная

1. Андреев О.С. Реинжиниринг как новое качество управления технологиями проектирования бизнес-процессов в условиях обучения в современном вузе / О.С. Андреев // Современная высшая школа: инновационный аспект. 2016. № 1. С. 89-98. DOI: 10.7442/2071-9620-2016-1-89-98

2. Крылова Л.В. Моделирование процесса предоставления гостиничной услуги. /Л.В. Крылова. //Фундаментальные и прикладные исследования в современном мире: Материалы XI Международной научно-практической конференции (29 сентября 2015 г.). Том 2. – СПб. - 2015. - С.58-65. ISSN 2307-1354
3. Маклаков С.В. Моделирование бизнес-процессов с AIFusion Process Modeler. . / С.В. Маклаков. –М: Диалог-МИФИ, 2004. – 240 с.
4. Малахова Н.Н. Инновации в туризме и сервисе / Н.Н. Малахова, Д.С. Ушаков. – Изд. 2-е, доп. и перераб. – Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ»; Феникс. 2010. – 244 с.
5. Полякова А.В. Моделирование процессов организации освещения конференц-залов гостиниц / А.В. Полякова. // «Science Time» : Международный электронный научный журнал Общества Науки и Творчества. - Казань. 2016. - № 8(32). – С. 112-120.
6. Р50.1.028–2001. Рекомендации по стандартизации. Информационные технологии поддержки жизненного цикла продукции. Методология функционального моделирования. - М.: Госстандарт России, 2001.
7. Топольник В.Г. Основные процессы первого руководителя по управлению качеством гостиничных услуг. /В.Г. Топольник, Л. В. Крылова. // Журнал «Science Time». Выпуск №2, 2017. /Материалы Международных научно-практических конференций Общества Науки и Творчества за февраль 2017 г. – Казань, 2017. С.334-343.
8. Топольник В.Г. Описание процесса «закупка товаров» средствами IDEF0. / В.Г. Топольник, Л. В. Крылова. /Лучшая научная статья 2017: Сборник статей X Международного научно-практического конкурса./Под общ. ред. Г.Ю. Гуляева - Пенза: МЦНС "Наука и Просвещение" – 2017. - С. 101-111.
9. Топольник В.Г. Моделирование бизнес-процесса службы Room Service. /В.Г. Топольник. // Актуальные вопросы гостинично-ресторанного бизнеса: Материалы Междунар. науч.-практ. интернет-конф. препод. и мол. ученых .]. – Донецк : ДонНУЭТ, 2015. - С. 145-147.
10. Топольник В.Г. Моделирование процесса предоставления бытовых услуг в гостиничном комплексе в нотации IDEF0. /В.Г. Топольник. // Экономика и социум. -№7(26). -2016. С. 627-635.

Электронные ресурсы

1. Топольник, В. Г. Моделирование инновационных процессов в гостинично-ресторанном хозяйстве [Электронный ресурс] : рабочая прогр. учеб. дисциплины [укрупненная группа 43.00.00 «Сервис и туризм», прогр. высш. проф. образования - магистратура, направление подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», магистер. прогр. "Гостиничное и ресторанное дело" / В. Г. Топольник, Фак. рестор.-гостинич. бизнеса, 1 курс оч., 2 курс заоч. форма обучения , 2018-2019 учеб. г.] ; М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, Каф. сервиса и гостинич. дела . — Донецк : ДонНУЭТ, 2018 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ .
2. Топольник, В. Г. Моделирование инновационных процессов [Электронный ресурс] : учеб. пособие для магистров дн. формы обучения спец. 8.14010101 "Гостиничное и ресторанное дело" / В. Г. Топольник ; Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского, Каф. орг. и упр. качеством ресторан. хоз-ва . — Донецк : [ДонНУЭТ], 2012 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
3. Топольник, В. Г. Моделирование инновационных процессов [Электрон. ресурс] : метод. указания для выполнения практ. занятий для студ. дн. формы обучения спец. 8.14010101 „Гостинич. и ресторан. дело” / В. Г. Топольник ; Донец. нац. ун-т экономики

и торговли им. Михаила Туган-Барановского, Каф. гостинич. и рестор. дела . — Донецк : ДонНУЭТ, 2013 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

4. Топольник, В. Г. Моделирование инновационных процессов [Электронный ресурс] : конспект лекций для студ. днев. формы обучения направления подготов. 6.140101"Гостинично-ресторанное дело" спец. 8.14010101 "Гостиничное и ресторанное дело" / В. Г. Топольник ; Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского, Каф. организации и упрвления кач. ресторан. хоз-ва . — Донецк : [ДонНУЭТ], 2012 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

16. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Бизнес – модели компаний: определение, эволюция, классификация. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.klubok.net/article2302.html (дата обращения 03.07.2016).
2. Инновационные процессы на предприятиях. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rusinventor.com/1> – Загл. с экрана.
3. Людоговский А. Моделирование бизнес процессов /А. Людоговский. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.script-coding.com/bp.html – Загл. с экрана.
4. Методология IDEF (Integrated DEFinition) моделирования бизнес-процессов. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.r-p-c.ru/solution/metodologiya-idef-integrated-definition-modelirovaniya-biznes-processov – Загл. с экрана.
5. Методология IDEF0 - Корректировка диаграммы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://itteach.ru/bpwin/metodologiya-idef0/korrektirovka-diagrammi> – Загл. с экрана.
6. Методология функционального моделирования SADT. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.info-system.ru/disigning/methodology/sadt/theory_sadt.html – Загл. с экрана.
7. Методология моделирования бизнес-процессов. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.piter-soft.ru/automation/more/glossary/process/metodologiya-modelirovaniya-bixnes-protsesov – Загл. с экрана.
8. Миндалев И.В. Моделирование бизнес-процессов. / И.В. Миндалев. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.kgau.ru/istiki/umk/mbp/> (дата обращения 3.07.2017).
9. Свиридов С. IDEF0: функциональное моделирование деловых процессов. /С. Свиридов, А Курьян. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.info-system.ru/designing/methodology/sadt/sadt_for_bp.html – Загл. с экрана.

17. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Моделирование инновационных процессов» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: мультимедийный проектор, ноутбук, переносной экран или использование двух специально оборудованных аудиторий (3531, 3534) вместимостью 75 и 30 человек. Эти аудитории имеют стационарно установленные мультимедийный проектор и экран. Преподаватель с применением ноутбука имеет возможность в наглядной и доступной для восприятия форме проводить лекции, презентации, конференции с обучающимися с применением современных интерактивных средств обучения. Практические занятия проводятся с использованием компьютерной программы CA ERwin Process Modeler, установленной на кафедральных компьютерах.

Дисциплина обеспечена комплектом презентаций по всем темам, необходимыми учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.

18. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Фамилия, имя, отчество	Должность (для совместителей место основной работы, должность)	Наименование учебного заведения, которое окончил (год окончания, специальность, квалификация по диплому)	Ученая степень, шифр и наименование научной специальности, ученое звание, какой кафедрой присвоено, тема диссертации	Повышение квалификации (наименование организации, вид документа, тема, дата выдачи)
Топольник Вера Григорьевна	профессор	Донецкий институт советской торговли, 1967 г., технология и организация общественного питания, инженер-технолог	Д-р техн. наук, 05.18.12 – Процессы и оборудование пищевых производств, профессор кафедры холодильной и торговой техники, «Научное обоснование и разработка количественных показателей качества процесса производства продуктов питания»	Стажировка на кафедре Управление качеством ГО ВПО «Донецкий национальный технический университет». Отчет о стажировке 05.10.2015-04.11.2015

Программа составлена в соответствии с требованиями ГО ВПО «ДонНУЭТ имени Михаила Туган-Барановского» и учебным планом по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» магистерской программы «Гостиничное и ресторанное дело».