

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

08 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МЕТОДЫ СИСТЕМНОГО АНАЛИЗА 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 Методы системного анализа в гостинично-ресторанном хозяйстве

(название учебной дисциплины)

для студентов

по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело

магистерская программа Гостиничное и ресторанное дело

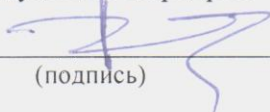
Разработчики: В.Г. Топольник, профессор, доктор техн. наук, профессор



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



Л.В. Крылова

(подпись)

(фамилия и инициалы)

Дата «20» 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

1. 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	1-й
Индивидуальные научно-исследовательские задания (название)		Семестр	
Общее количество часов - 108		1-й	1-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 занятия	
		18 час.	12 час.
		Лабораторные работы	
		час.	час.
		Самостоятельная работа	
72 час.	88 час.		
Индивидуальные задания:			
Вид контроля: дифференцированный зачет			

Примечания.

- Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:
для очной формы обучения - 36 / 72
для заочной формы обучения – 20 / 88

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: формирование у студентов системного мышления, знаний по методологии системного анализа, обобщения и моделирования систем, предметов и процессов, других объектов производственно-торговой деятельности заведений гостинично-ресторанного хозяйства.

Задачи: приобретение навыков применения теоретических знаний по системному анализу при решении задач, связанных с формальным (схематическим) представлением всех процессов производства продукции и обслуживания потребителей заведений гостинично-ресторанного хозяйства, способности выполнять анализ деятельности гостиниц, других средств размещения, объектов общественного питания, обслуживания потребителей при осуществлении организационно-управленческой деятельности, проводить комплексные исследования рынка гостинично-ресторанных услуг с использованием современных научных методов, в производственно-технологической деятельности формировать гостиничный, ресторанный продукт, соответствующий запросам потребителей.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

В структуре ОПП учебная дисциплина М.1.В.6. «Методы системного анализа в гостинично-ресторанном хозяйстве» 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.

Дисциплина находится в логической связи с дисциплиной «Методология и методы научных исследований», формирует методологическую основу для дальнейшего изучения дисциплин «Современные методы совершенствования гостинично-ресторанной деятельности», «Исследование бизнес-процессов гостиничного хозяйства», «Моделирование инновационных процессов», «Углубленное изучение организации гостинично-ресторанного хозяйства», «Современные технологии и инструментарий менеджмента».

Дисциплина изучается в 9 семестре в объеме: лекции – 18 часов, практические занятия – 18 часов, самостоятельная работа – 72 часа, заканчивается 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).

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);

готовностью планировать, анализировать и оценивать результаты деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей (ПК-5);

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 дисциплины обучающийся должен:

знать: сведения о системах окружающей действительности естественного и искусственного характера, системный анализ как методологию научного познания, свойства систем, формальное представление операторов и процессоров систем;

уметь: проводить системный анализ совокупности предприятий гостинично-ресторанной отрасли, многообразной их деятельности, выделять наиболее важные внутренние связи между компонентами систем и с внешним окружением, моделировать состав и структуру организации функционирования систем отрасли и конкретного предприятия;

владеть: методами анализа и синтеза сложных объектов.

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. Методология системного анализа. Системный подход как метод познания. Понятие системы. Условие существования системы. Свойства системы. Цель и цель. Классификация систем. Формальное представление системы. Модель черного ящика, модель состава, модель структуры, структурная модель системы. Общие принципы анализа систем. Основные этапы. Построение дерева целей. Системный подход к решению научных и практических проблем. Алгоритм системного анализа.

Тема 1. Задачи курса. Системный анализ как методология научного познания.

Тема 2. Понятие системы, свойства и ее формальное представление.

Тема 3. Общие принципы анализа систем.

Смысловой модуль 2. Индустрия гостеприимства как система удовлетворения разнообразных потребностей потребителей. Среда гостеприимства и факторы, его определяющие. Гостиничные цепи и их модели организации. Гостиничные сети как совокупность гостиниц разных категорий. Гостиничное хозяйство как производственная система. Моделирование состава гостиничного хозяйства. Структура служб гостиницы. Структура клиентов гостиничного хозяйства Украины. Структура предприятий гостиничного хозяйства. Системы классификации гостиниц. Моделирование функциональной организации гостиничных комплексов. Моделирование организации процессов: приема, оформление и размещение гостей; предоставление услуг временного проживания; предоставление услуг питания гостей отеля; обеспечение хозяйственной деятельности гостиничного комплекса; предоставление дополнительных услуг внешним и внутренним потребителям; предоставление услуг делового и рекреационного назначения. Операторы процессов предоставления гостиничных услуг. Операторные модели процессов предоставления основных и дополнительных услуг.

Тема 4. Гостиничное хозяйство как составляющая индустрии гостеприимства.

Тема 5. Моделирование гостиничного хозяйства как системы производства и оказания услуг.

Тема 6. Моделирование функциональной организации гостиничных комплексов. Операторы гостиничного хозяйства.

Смысловой модуль 3. Производство продукции ресторанного хозяйства как большая технологическая система. Место подсистемы технологических процессов в системе производства продуктов питания. Структурная модель формирования качества продукции ресторанного хозяйства. Структурная модель технологического процесса производства продуктов питания. Иерархическая структура материальной подсистемы технологической системы ресторанного хозяйства. Иерархическая структура технической подсистемы технологической системы ресторанного хозяйства. Моделирование производственно-торговых процессов заведений ресторанного хозяйства. Технологические системы производства рубленых мясных изделий, мучных кондитерских изделий. Операторы технологических процессов ресторанного хозяйства. Операторные модели систем и подсистем. Параметрические модели.

Тема 7. Технологическая система производства продуктов питания. Формирование качества продукции.

Тема 8. Структурные модели подсистем технологической системы производства продуктов питания.

Тема 9. Операторы и процессоры технологической системы производства продукции ресторанного хозяйства. Операторные модели.

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название СМЫСЛОВЫХ	Количество часов	
	очная форма обучения	заочная форма обучения

модулей и тем	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. Методология системного анализа.												
Тема 1. Задачи курса. Системный анализ как методология научного познания.	5	1	2			2	8,5	0,5				8
Тема 2. Понятие системы, свойства и ее формальное представление.	5	1	2			2	10,5	0,5	2			8
Тема 3. Общие принципы анализа систем.	6	2	2			2	8,5	0,5				8
Итого по смысловому модулю 1	16	4	6			6	27,5	1,5	2			24
Смысловой модуль 2. Индустрия гостеприимства как система удовлетворения разнообразных потребностей потребителей.												
Тема 4. Гостиничное хозяйство как составляющая индустрии гостеприимства.	14	2	2			10	14,5	0,5	2			12
Тема 5. Моделирование гостиничного хозяйства как системы производства и оказания услуг.	14	2	2			10	14,5	0,5	2			12
Тема 6. Моделирование функциональной организации гостиничных комплексов.	14	2	2			10	15,5	1,5	2			12

Операторы гостиничного хозяйства.												
Итого по смысловому модулю 2	42	6	6			30	44,5	2,5	6			36
Смысловой модуль 3. Производство продукции ресторанного хозяйства как большая технологическая система.												
Тема 7. Технологическая система производства продуктов питания. Формирование качества продукции.	10	2				8	10	1	1			8
Тема 8. Структурные модели подсистем технологической системы производства продуктов питания.	12	2	2			8	12	1	1			10
Тема 9. Операторы и процессоры технологической системы производства продукции ресторанного хозяйства. Операторные модели.	28	4	4			20	14	2	2			10
Итого по смысловому модулю 3	50	8	6			36	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	Системный анализ как методология научного познания.	2	-
2	Формальное представление системы.	2	2
3	Моделирование систем индустрии гостеприимства.	2	1
4	Разработка структурных систем гостиницы	2	1
5	Моделирование систем различных служб гостиничного комплекса	2	1
6	Модели операторов гостиничного хозяйства	2	1
7	Операторные схемы технологических процессов служб гостиницы	2	2
8	Модели операторов ресторанного хозяйства	2	2
9	Операторные схемы технологических процессов производства кулинарной продукции	2	2
	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. Системный анализ как методология научного познания.	2	8
2	Тема 2. Понятие системы, свойства и ее формальное представление.	2	8
3	Тема 3. Общие принципы анализа систем.	2	8
4	Тема 4. Гостиничное хозяйство как составляющая индустрии гостеприимства	10	12
5	Тема 5. Моделирование гостиничного хозяйства как системы производства и оказания услуг.	10	12

6	Тема 6. Моделирование функциональной организации гостиничных комплексов. Операторы гостиничного хозяйства.	10	12
7	Тема 7. Технологическая система производства продуктов питания. Формирование качества продукции.	8	8
8	Тема 8. Структурные модели подсистем технологической системы производства продуктов питания.	8	10
9	Тема 9. Операторы и процессоры технологической системы производства продукции ресторанного хозяйства. Операторные модели.	20	10
	Всего	72	88

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Учебным планом не предусмотрены.

12. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- 1) Топольник В.Г. Системный подход к анализу гостиничных предприятий: монография. – Донецк: ООО «Восточный издательский дом», 2016. – 202 с.
- 2) Топольник В.Г., Ратушный А.С. Системный анализ процессов производства кулинарной продукции. – Донецк: ДонГУЭТ, 2003. - 152 с.

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

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К 1-му МОДУЛЮ.

1. Дайте характеристику 4-х уровней методологии научных исследований. Уровень методологии системного анализа.
2. Обоснуйте предпосылки зарождения и формирования системного анализа как методологии научных исследований.
3. В чем состоит задача системного анализа как метода исследования?
4. Дайте определение системы.
5. Что является главным свойством системы?
6. Дайте характеристику основным свойствам системы.
7. Перечислите основные свойства систем.
8. Что такое вход в систему и выход из системы?
9. Дайте понятие состояния и поведения системы.
10. По каким признакам классифицируют системы?
11. Как можно формально представить систему?
12. Какие Вы знаете визуальные модели системы?
13. Охарактеризуйте модель системы в виде «черного ящика».
14. Какие особенности системы отражает «модель состава»?
15. Какие особенности системы отражает «модель структуры»?
16. Какие особенности системы отражает «структурная модель»?
17. Какие существуют классы проблем по глубине познания?
18. Дайте понятие проблемы.
19. Научной базой чего является системный анализ?
20. Перечислите основные этапы системного анализа.
21. Раскройте суть этапа СА «определение проблемы и проблематики».
22. В чем суть этапа СА «определение целей»?

23. В чем суть этапа СА «определение конфигулятора»?
24. В чем суть этапа СА «генерирование альтернатив»?
25. В чем суть этапа СА «формирование критериев»?

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ КО 2-му МОДУЛЮ.

1. Гостиничное хозяйство как составляющая индустрии гостеприимства. Системное представление индустрии гостеприимства.
2. Сущность гостиничной деятельности. Гостиничный продукт.
3. Система гостиничных услуг.
4. Система заведений размещения.
5. Состав системы потребителей гостиничных услуг.
6. Структурная модель гостиничного хозяйства.
7. Модель состава подсистемы специализированных отелей. Ее характеристика.
8. Структурная модель системы основных служб гостиницы.
9. Характеристика структурной модели системы управления номерным фондом гостиницы (системы обслуживания)
10. Система помещений отеля.
11. Моделирование и характеристика вестибюльной группы помещений.
12. Система помещений и сооружений спортивно-оздоровительного назначения.
13. Система классификации гостиничных номеров. Характеристика отдельных типов номеров.
14. Приведите графические модели некоторых операций, которые выполняют сотрудники службы эксплуатации номерного фонда.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К 3-му МОДУЛЮ.

1. Что такое производственная система?
2. Дайте понятие ресторанному хозяйству как отраслевой производственной системы.
3. Структурная модель отраслевой производственной системы ресторанного хозяйства.
4. Структурная модель производственной системы предприятия ресторанного хозяйства.
5. Какие подсистемы образуют производственную систему предприятия ресторанного хозяйства?
6. Какая подсистема занимает центральное место в производственной системе предприятия ресторанного хозяйства?
7. Структурная модель технологической подсистемы производственной системы предприятия ресторанного хозяйства.
8. Какие подсистемы образуют технологическую систему предприятия ресторанного хозяйства?
9. Какая подсистема занимает центральное место в технологической системе предприятия ресторанного хозяйства?
10. Какая особенность материального потока, который перерабатывается в технологических системах ресторанного хозяйства?
11. По какому признаку классифицируется материальный поток, который поступает в технологические системы отраслевой производственной системы ресторанного хозяйства?
12. Дайте понятие продовольственного сырья как материального потока технологических систем ресторанного хозяйства.
13. Дайте понятие пищевых продуктов как материального потока технологических систем ресторанного хозяйства.
14. Дайте понятие полуфабрикатов как материального потока технологических систем ресторанного хозяйства.

15. Дайте понятие готовой кулинарной продукции как материального потока технологических систем ресторанного хозяйства.
16. По каким признакам классифицируется продовольственное сырье как материальный поток технологических систем ресторанного хозяйства?
17. По каким признакам классифицируются пищевые продукты как материальный поток технологических систем ресторанного хозяйства?
18. По каким признакам классифицируются полуфабрикаты как материальный поток технологических систем ресторанного хозяйства?
19. По каким признакам классифицируется готовая кулинарная продукция как материальный поток технологических систем ресторанного хозяйства?
20. Сколько иерархических уровней имеет система материального потока технологических систем ресторанного хозяйства?
21. Дайте понятие технической системы производства.
22. Дайте понятие вида технических изделий и его основных признаков.
23. Определите основное назначение функционально (ФОГ) и конструктивно (КОГ) однородных групп оборудования в технологической системе предприятий ресторанного хозяйства.
24. Сколько иерархических уровней имеет система технических средств производства продукции ресторанного хозяйства? Какие технические средства находятся на последнем иерархическом уровне?
25. Какие технологические процессы и операции производства продукции ресторанного хозяйства требуют создания низких температур?
26. Какие технологические процессы и операции производства продукции ресторанного хозяйства осуществляются за счет механического воздействия?
27. Какие технологические процессы и операции производства продукции ресторанного хозяйства требуют создания высоких температур?
28. Какие технологические потребности ресторанного хозяйства в большей мере обеспечены техническими средствами?
29. По какому признаку выделяются три типа структур технологической системы производства продуктов питания?
30. Дайте характеристику структурной схемы технологического процесса производства продуктов питания типа «а».
31. Дайте характеристику структурной схемы технологического процесса производства продуктов питания типа «б».
32. Дайте характеристику структурной схемы технологического процесса производства продуктов питания типа «в».
33. Сколько иерархических уровней имеет совокупность технологических систем ресторанного хозяйства?
34. Какие подсистемы обычно выделяются в технологической системе изготовления определенного блюда или кулинарного изделия?
35. Из каких подсистем состоит система формирования качества готовой кулинарной продукции?
36. Охарактеризуйте связи между подсистемами системы формирования качества готовой кулинарной продукции.

ТЕМАТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ:

«РАЗРАБОТКА ОПЕРАТОРНОЙ МОДЕЛИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ ПРОЦЕССА ...»

1. предоставления административных услуг внутренним потребителям;
2. предоставления клиентам отеля информационных услуг;

3. предоставления физкультурно-оздоровительных услуг;
4. предоставления СПА-услуг;
5. хозяйственной деятельности гостиничного комплекса;
6. оказания услуг инженерно-технической службы гостиницы;
7. предоставления услуг безопасности;
8. предоставления услуг конгресс-центра;
9. предоставления услуг временного проживания;
10. предоставления услуг питания гостям отеля;
11. предоставления услуг «рум сервис»;
12. предоставления рекреационных услуг в гостиничном комплексе;
13. приема, оформления и размещения гостя в отеле;
14. предоставления бытовых услуг проживающим в отеле;
15. производства овощных полуфабрикатов;
16. производства рыбных полуфабрикатов;
17. производства мясных полуфабрикатов;
18. производства изделий из дрожжевого теста;
19. производства изделий из песочного теста;
20. производства изделий из бисквитного теста.
21. приготовления вареников с творогом;
22. приготовления блинчиков с мясным фаршем;
23. производства первых блюд;
24. приготовления блюда «поросенок жареный, фаршированный гречневой кашей»;
25. приготовления блюда «гусь с яблоками»;
26. приготовления соусов;
27. приготовления тушеных овощей;
28. изготовления красного основного соуса.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ

1. Системность вселенной. Системность человеческой деятельности.
2. Системный подход как метод познания. Место методологии системного анализа в иерархии методологий научных исследований.
3. Предпосылки зарождения и формирования системного анализа как методологии научных исследований.
4. Задача системного анализа как метода исследования.
5. Основные понятия общей теории систем.
6. Характеристики и свойства систем.
7. Классификация систем.
8. Формальное представление системы. Виды моделей.
9. Структурная модель системы.
10. Основные этапы анализа систем.
11. Построение дерева целей.
12. Понятие проблемы. Классификация проблем.
13. Системный анализ проблемы.
14. Гостиничное хозяйство как составляющая индустрии гостеприимства. Системное представление индустрии гостеприимства.
15. Среда гостеприимства и факторы, его определяющие.
16. Сущность гостиничной деятельности. Гостиничный продукт.
17. Система гостиничных услуг.
18. Система заведений размещения.
19. Состав системы потребителей гостиничных услуг.

20. Структурная модель гостиничного хозяйства.
21. Модель состава подсистемы специализированных отелей. Ее характеристика.
22. Структурная модель системы основных служб гостиницы.
23. Характеристика структурной модели системы управления номерным фондом гостиницы (системы обслуживания)
24. Система помещений отеля.
25. Моделирование и характеристика вестибюльной группы помещений.
26. Система помещений и сооружений спортивно-оздоровительного назначения.
27. Система классификации гостиничных номеров. Характеристика отдельных типов номеров.
28. Графические модели операций, которые выполняют сотрудники службы эксплуатации номерного фонда.
29. Графические модели операций, которые выполняют сотрудники службы приема и размещения.
30. Графические модели операций, которые выполняют горничные.
31. Структурная модель отраслевой производственной системы ресторанного хозяйства.
32. Структурная модель производственной системы предприятия ресторанного хозяйства.
33. Характеристика подсистем, образующих производственную систему заведения ресторанного хозяйства.
34. Какая подсистема занимает центральное место в производственной системе заведения ресторанного хозяйства?
35. Структурная модель технологической подсистемы производственной системы заведения ресторанного хозяйства.
36. Характеристика подсистем, образующих технологическую систему заведения ресторанного хозяйства?
37. Какая подсистема занимает центральное место в технологической системе заведения ресторанного хозяйства?
38. Классификация материального потока, поступающего в технологические системы отраслевой производственной системы ресторанного хозяйства.
39. Иерархические уровни системы материального потока технологических систем ресторанного хозяйства.
40. Иерархическая структура системы технических средств производства продукции ресторанного хозяйства.
41. Типы структур технологической системы производства продуктов питания.
42. Характеристика структурной схемы технологического процесса производства продуктов питания типа «а».
43. Характеристика структурной схемы технологического процесса производства продуктов питания типа «б».
44. Характеристика структурной схемы технологического процесса производства продуктов питания типа «в».
45. Понятие технологической системы 4-го иерархического уровня.
46. Понятие технологической системы 5-го иерархического уровня.
47. Классификация технологических подсистем пищевых производств.
48. Система формирования качества готовой кулинарной продукции.
49. Связи между подсистемами системы формирования качества готовой кулинарной продукции.
50. С помощью каких схем проводится формализация технологического процесса?
51. Формализация технологического процесса производства кулинарной продукции в виде параметрической схемы?
52. Что такое операторная схема технологического процесса?
53. Графические модели операторов механической обработки пищевого сырья.
54. Графические модели операторов нарезания пищевого сырья.
55. Графические модели операторов тепловой обработки пищевого сырья.

56. Типы технологических связей между операторами и процессорами в моделях технологических процессов производства кулинарной продукции.
57. Процессор образование полуфабриката «Картофель, нарезанный брусочками».
58. Процессор образование полуфабриката «Морковь, нарезанная соломкой».
59. Подсистема создания костного бульона.
60. Из каких подсистем и процессоров составляется технологическая система приготовления соуса красного основного?

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

14. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа									
Смысловой модуль 1 (Методология системного анализа)			Смысловой модуль 2 (Индустрия гостеприимства как система удовлетворения разнообразных потребностей потребителей)			Смысловой модуль 3 (Производство продукции ресторанного хозяйства как большая технологическая система)			Сумма в баллах
Количество баллов 30			Количество баллов 40			Количество баллов 30			Количество баллов 100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	
10	10	10	12	12	16	10	10	10	

T1 Задачи курса. Системный анализ как методология научного познания; T2 Понятие системы, свойства и ее формальное представление; T3 Общие принципы анализа систем - темы смыслового модуля № 1.

T4 Гостиничное хозяйство как составляющая индустрии гостеприимства; T5 Моделирование гостиничного хозяйства как системы производства и оказания услуг; T6 Моделирование функциональной организации гостиничных комплексов. Операторы гостиничного хозяйства - темы смыслового модуля № 2.

T7 Технологическая система производства продуктов питания. Формирование качества продукции; T8 Структурные модели подсистем технологической системы производства продуктов питания; T9 Операторы и процессоры технологической системы производства продукции ресторанного хозяйства. Операторные модели - 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. Алексеева М. Б. Основы теории систем и системного анализа [Текст]: Учеб. пособие. / Б. Алексеева, С.Н. Балан– СПб.: СПбГИЭУ, 2002. – 55 с.
2. Топольник, В. Г. Системный подход к анализу гостиничных предприятий [Текст] : монография. – Донецк : ООО «Восточный издательский дом», 2016. - 202 с. ISBN 978-966-317-264-4
3. Топольник В.Г., Ратушный А.С. Системный анализ процессов производства кулинарной продукции. – Донецк: ДонГУЭТ, 2003. - 152 с

Дополнительная

1. Козлов А. С. Проектирование и исследование бизнес-процессов. - М.: Флинта : МПСИ, 2006. - 272 с.
2. Системные исследования технологий переработки продуктов питания /О.Н. Сафонова, Ф.В. Перцевой, О.А. Гринченко и др. Под общей ред. О.Н. Сафоновой. – Харьков. ХГАТОП, 2000. – 200 с. 2-е, доп. и перераб. – Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ»; Феникс. 2010. – 244 с.
3. Овчаренко А. Ген гостеприимства: организация работы службы Room Service [Текст]//Академия гостеприимства. -2012.- № 5. – С. 36-44.
4. Топольник, В.Г. Разработка операторной модели технологической системы

- приготовления соуса красного основного / В.Г. Топольник, А.А. Заруба, Г.С. Лаврова // Питання технології та гігієни харчування: матер. 1 Всеукр. наук.-прак. конф. – Донецьк: [ДонНУЕТ], 2009. – С. 33-35.
5. Топольник, В.Г. Операторная схема процесса мойки столовой посуды с дезинфекцией в предприятиях ресторанного хозяйства / В.Г. Топольник, М.В. Полякова // Питання технології та гігієни харчування: матер. 1 Всеукр. наук.-прак. конф. – Донецьк: [ДонНУЕТ], 2009. – С.173.
 6. Топольник, В.Г. Операторы технологического процесса приготовления жареных рубленых мясных изделий / В.Г. Топольник, Ю.В. Лебедина // Техника и технология пищевых производств: тез. докл. VII Междунар. науч.-техн. конф., 21-22 мая 2009 г., Могилев.– Могилев: УО МГУП, 2009. Ч. 1. - С. 216.
 7. Шаланов Н.В. Системный анализ: [учебное пособие] / Н.В. Шаланов. Новосибирск: НГИ, 2006. – 250 с.

Электронные ресурсы

1. Топольник, В. Г. Методы системного анализа в гостинично-ресторанном хозяйстве [Электронный ресурс] : Фак. рестор.-гостинич. бизнеса, 1 курс, оч., 1 курс оч.-заоч. форма обучения, 2018-2019 учеб. г.] : 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 ; 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. Методы системного анализа в гостинично-ресторанном хозяйстве [Электронный ресурс] : ф-т ресторан.-гостиничного бизнеса, 5 к. оч., оч.-заоч. формы обучения, 2017-2018 на учеб. г.] : рабочая прогр. учеб. дисциплины [укрупненная группа 43.00.00 «Сервис и туризм», направление подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничное дело», специализация «Гостиничное и ресторан. дело» / В. Г. Топольник ; М-во образования и науки ДНР, ГОВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского", Каф. гостиничного и ресторан. дела . — Донецк : ДонНУЭТ, 2017 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

16. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Системный подход к организации. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.portal-u.ru/sovremennye-podkhody-k-teorii-organizatsii/sistemnyj-podkhod-k-organizatsii> – Загл. с экрана.
2. Применение системного подхода [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://studme.org/1597012211153/ekonomika/primenenie_sistemnogo_podhoda#771 – Загл. с экрана.
3. Принципы системного подхода [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://studme.org/12800528/logistika/opredelenie_osnovnye_printsipy_sistemnogo_podhoda#963 – Загл. с экрана.
4. Системный подход к организации [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://studopedia.ru/11_74077_sistemny-podhod-k-organizatsii.html – Загл. с экрана.
5. Системный подход [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://center-yf.ru/data/Marketologu/Sistemnyi-podhod.php> – Загл. с экрана.

6. Основы системного подхода [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://center-yf.ru/data/Marketologu/Osnovy-sistemnogo-podhoda.php> – Загл. с экрана.
7. Развитие системного подхода [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://center-yf.ru/data/Marketologu/Razvitie-sistemnogo-podhoda.php> – Загл. с экрана.
8. Система [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://centeryf.ru/data/Marketologu/Sistema-sistemnyi-podhod.php> – Загл. с экрана.
9. Принципы системного подхода в маркетинге [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://centeryf.ru/data/Marketologu/Principy-sistemnogo-podhoda.php> – Загл. с экрана.
10. Теория систем [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://centeryf.ru/data/Marketologu/Teoriya-sistemnogo-podhoda.php> – Загл. с экрана.
11. История системного подхода [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://center-yf.ru/data/Marketologu/Istoriya-sistemnogo-podhoda.php> – Загл. с экрана.
12. Использование системного подхода [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://center-yf.ru/data/Marketologu/Ispolzovanie-sistemnogo-podhoda.php> – Загл. с экрана.

17. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Методы системного анализа в гостинично-ресторанном хозяйстве» 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, практические занятия, презентации, конференции с обучающимися с применением современных интерактивных средств обучения.

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	Стажировка на кафедре Управление качеством ГО ВПО «Донецкий национальный технический университет». Отчет о стажировке 05.10.2015-04.11.2015

			количественных показателей качества процесса производства продуктов питания»	
--	--	--	---	--

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».