

**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

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten initials]* 2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ИССЛЕДОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА**

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 Исследование бизнес-процессов гостиничного хозяйства

(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 «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 <b>3</b>	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>	<b>Год подготовки:</b>	
Смысловых модулей -3		1-й	1-й
Индивидуальные научно-исследовательские задания  (название)		<b>Семестр</b>	
Общее количество часов <b>- 108</b>		2-й	2-й
Недельных часов для очной формы обучения:  аудиторных - <b>3</b> самостоятельной работы студента - <b>3</b>	Программа высшего профессионального образования  <b>Магистратура</b>	<b>Лекции</b>	
		18 час.	8 час.
		<b>Практические, семинарские занятия</b>	
		36 час.	12 час.
		<b>Лабораторные работы</b>	
		час.	час.
		<b>Самостоятельная работа</b>	
54 час.	88 час.		
<b>Индивидуальные задания:</b>			
Вид контроля: <b>дифференцированный зачет</b>			

#### Примечания.

- Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:  
для очной формы обучения - 54 / 54  
для заочной формы обучения – 20 / 88

## 2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель:** формирование у студентов представлений о бизнес-процессах, их основных характеристиках, видах бизнес-процессов гостиничного хозяйства, системе показателей и методах анализа бизнес-процессов, системы знаний статистические методам анализа деятельности предприятий гостиничного хозяйства.

**Задачи:** приобретение навыков применения теоретических знаний при решении задач, связанных анализом деятельности предприятий гостиничного и ресторанного хозяйства как бизнес-структур, анализом и оценкой результатов деятельности гостиниц, других средств размещения, объектов общественного питания, обслуживания потребителей, анализом последовательности выполнения процессов производства продукции и обслуживания потребителей заведений гостинично-ресторанного хозяйства, способов повышения качества обслуживания потребителей, формирование клиентурных отношений

## 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

В структуре ОПП учебная дисциплина М.1.В.7. «Исследование бизнес-процессов гостиничного хозяйства» относится к вариативной части профессионального цикла. Ее содержание базируется на системе знаний дисциплин профессионального цикла ОУ «Бакалавр» 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». 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, теоретические методы научных исследований, владеть компьютерными программами офиса Windows.

Дисциплина формирует информационную базу для дальнейшего изучения дисциплин «Современные методы совершенствования гостинично-ресторанной деятельности», «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 – 36 часов, самостоятельная работа – 90 часов, 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);

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 рынка  
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);

*производственно-технологическая деятельность:*

способностью к разработке и внедрению нормативно-технологической документации,  
регламентирующей деятельность гостиниц и других средств размещения (ПК-12);

*сервисная деятельность:*

способностью разрабатывать и внедрять стандарты гостиничной деятельности (ПК-  
14);

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

готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе  
классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-16).

В результате изучения учебной дисциплины студент должен:

**знать:** понятие бизнеса, стратегии и направлений бизнеса, бизнес-процесса, системы  
бизнес-процессов, процесса как объекта исследования, современные методологии анализа  
процессов (бизнес-процессов), современные методы анализа деятельности предприятий  
гостиничного и ресторанного бизнеса, математико-статистические методы анализа данных;

**уметь:** разрабатывать структуры бизнес-процессов, систему показателей для анализа  
бизнес-процессов предприятий и организаций гостиничной и ресторанной отрасли,  
осуществлять статистический анализ данных гостиничного и ресторанного хозяйства,  
определять взаимосвязности между анализируемыми факторами, получать статистически  
значимые характеристики и математические модели установленных зависимостей.

**владеть:** методами анализа бизнес-процессов и бизнеса, математико-  
статистическими методами анализа данных.

## 5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Смысловой модуль 1. Статистические методы исследования деятельности гостиничного хозяйства.** Статистика как наука. Статистическое наблюдение. Сведение и группировка первичных данных наблюдений. Классификация группировок. Типологические, структурные (вариационные) и аналитические группировки, их особенности. Методология статистических группировок. Статистический ряд распределения. Систематизированное распределение явлений и объектов на определенные группы, классы и разряды. Статистические таблицы, их виды и характеристика. Выборочный метод исследования. Способы отбора единиц исследуемой генеральной совокупности для формирования выборочной совокупности. Краткие сведения из теории ошибок и математической статистики. Виды ошибок измерений. Характеристиками случайной величины. Основные этапы первичной математико-статистической обработки данных исследований. Статистическая гипотеза. Проверка статистических гипотез. Распределение данных. Граничное

распределение. Нормальный закон распределения. Проверка гипотезы нормальности распределения данных. Основные понятия об анализе парных зависимостей. Случайные величины. Прикладные цели статистического исследования зависимостей. Типы парных зависимостей. Математический аппарат статистического исследования зависимостей, Корреляционный анализ. Факторный и результативный признаки. Корреляционная связь, направление, форма теснота. Коэффициент корреляции. Расчет. Статистическая значимость. Регрессионный анализ. Функция регрессии. Коэффициент регрессии. Параметры парной регрессии. Метод наименьших квадратов. Система нормальных уравнений для оценки параметров парной регрессии. Вычисление оценок неизвестных параметров функции регрессии. Проверка адекватности функции регрессии.

**Тема 1.** Общие сведения о статистике и статистических методах исследования.

**Тема 2.** Статистические характеристики исследуемой выборки. Статистические таблицы.

**Тема 3.** Статистические исследования парных зависимостей.

**Смысловой модуль 2. Бизнес-процессы.** Определение бизнеса фирмы. Бизнес-процессы. Классификация бизнес-процессов. Характеристика. Основные бизнес-процессы. Поддерживающие бизнес-процессы. Бизнес-процессы развития. Бизнес-процессы управления. Описание бизнес-процессов. Структура описания бизнес-процесса. Особенности бизнес-процессов гостиничных комплексов. Стратегии действий гостиницы на рынке. Целевые ориентиры. Основные бизнес-процессы в гостиничном бизнесе. Карта бизнес-процессов. Структура бизнес-процессов гостиничных комплексов. Карта основных, обязательных для гостиницы, бизнес-процессов. Описание организационной структуры, ее элементы. Дерево бизнес-процессов гостиницы и отдельных служб. Элементы описания бизнес-процесса. Вход, выход, управление, механизм, владелец процесса. Описание бизнес-процессов службы обслуживания номерного фонда. Описание бизнес-процессов службы питания гостиницы. Бизнес-процесс по производству кулинарной продукции. Бизнес-процесс по обслуживанию потребителей кулинарной продукции в ресторане. Описание блока бизнес-процессов СМК гостиничного комплекса «Выпуск продукции и услуг». Состав процессов СМК на каждом этапе жизненного цикла продукции и услуг.

**Тема 4.** Общие сведения о бизнес-процессах. Классификация и характеристика бизнес-процессов.

**Тема 5.** Бизнес-процессы гостиничных комплексов.

**Тема 6.** Описание бизнес-процессов гостиничных комплексов.

**Смысловой модуль 3. Исследование бизнес-процессов.** Алгоритм анализа бизнес-процессов, основные этапы. Структура экспертно-аналитической этапа анализа бизнес-процессов. Общая классификация видов анализа бизнес-процессов. Качественные виды, количественные виды анализа. Методы бизнес-анализа. Стратегический SWOT-анализ бизнеса гостиничного предприятия. Анализ достижения стратегических целей. Корреляционный анализ зависимости между факторами внешней и внутренней среды. SWOT-анализ бизнес-процесса. Анализ проблем бизнес-процесса: выделение проблемных областей. Ранжирование бизнес-процессов на основе субъективной оценки. Анализ бизнес-процесса по отношению к типовым требованиям. Требования к владельцу процесса, границам, выходам, входам, ресурсам, показателям процесса. Визуальный анализ графических схем бизнес-процесса. Ограничения визуального анализа графических схем процессов. Визуальный анализ входов и выходов. Визуальный анализ функций процесса. Классификация количественных показателей бизнес-процессов. Измерение и анализ абсолютных показателей бизнес-процесса. Показатели времени выполнения. Технические показатели. Показатели стоимости процесса. Показатели качества. Измерение и анализ относительных показателей бизнес-процесса. Измерение и анализ показателей достижения цели бизнес-процесса. Показатели результативности. Показатели эффективности. Показатели производительности. Показатели удовлетворенности клиентов. Индекс потребительской лояльности клиентов. Метод функционально-стоимостного анализа (ФСА). Построение функциональной структуры системы. Рейтинговая оценка функций. Определение стоимости функций. Сопоставление рейтинга и стоимости функций. Методология сбалансированной системы показателей (BSC). Причинно-следственный анализ проблем. Статистический анализ и

математическое моделирование бизнес-процессов. Основные задачи бизнес-анализа, решаемые с применением этого метода.

**Тема 7.** Виды и методы анализа бизнес-процессов.

**Тема 8.** Методы качественного анализа бизнес-процессов.

**Тема 9.** Методы количественного анализа бизнес-процессов.

**Тема 10.** Другие современные методы анализа бизнес-процессов.

## 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
<b>Модуль 1</b>												
<b>Смысловой модуль 1. Статистические методы исследования деятельности гостиничного хозяйства.</b>												
Тема 1. Общие сведения о статистке и статистических методах исследования.	10	2	2			6	9	0,5	0,5			8
Тема 2. Статистические характеристики исследуемой выборки. Статистические таблицы.	14	2	6			6	10	0,5	1,5			8
Тема 3. Статистические исследования парных зависимостей.	18	2	10			6	16	1	3			12
<b>Итого по смысловому модулю 1</b>	<b>42</b>	<b>6</b>	<b>18</b>			<b>18</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>5</b>			<b>28</b>
<b>Смысловой модуль 2. Бизнес-процессы.</b>												
Тема 4. Общие сведения о бизнес-процессах. Классификация и характеристика бизнес-процессов.	7	2	2			3	7	0,5	0,5			6
Тема 5. Бизнес-процессы	8	2	2			4	9	0,5	0,5			8

гостиничных комплексов.												
Тема 6. Описание бизнес-процессов гостиничных комплексов.	15	2	2			11	17	1	2			14
<b>Итого по смысловому модулю 2</b>	<b>30</b>	<b>6</b>	<b>6</b>			<b>18</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>3</b>			<b>28</b>
<b>Смысловой модуль 3. Исследование бизнес-процессов.</b>												
Тема 7. Виды и методы анализа бизнес-процессов.	6	1	2			3	7,5	1	0,5			6
Тема 8. Методы качественного анализа бизнес-процессов.	11	1	4			6	11,5	1	0,5			10
Тема 9. Методы количественного анализа бизнес-процессов.	12	2	4			6	13	1	1			11
Тема 10. Другие современные методы анализа бизнес-процессов.	7	2	2			3	8	1	2			5
<b>Итого по смысловому модулю 3</b>	<b>36</b>	<b>6</b>	<b>12</b>			<b>18</b>	<b>40</b>	<b>4</b>	<b>4</b>			<b>32</b>
<b>Всего часов</b>	<b>108</b>	<b>18</b>	<b>36</b>			<b>54</b>	<b>108</b>	<b>8</b>	<b>12</b>			<b>88</b>
<b>Модуль 2</b>												
ИНИР			-	-		-			-	-	-	
<b>Всего часов</b>												

## 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	Характеристика статистических таблиц	2	0,5
2	Расчет основных характеристик статистических данных о гостиничном хозяйстве	2	0,5
3	Построение диаграммы распределения статистических данных по ... (задание) гостиничному хозяйству	2	0,5
4	Проверка статистической гипотезы о нормальности распределения данных	2	0,5
5	Корреляционный анализ парных зависимостей в гостиничном хозяйстве	4	1,5
6	Регрессионный анализ парных зависимостей в гостиничном хозяйстве	6	2,5
7	Разработка системы бизнес-процессов гостиничного хозяйства	2	0,5
8	Разработка системы бизнес-процессов служб гостиничного комплекса (по заданию)	4	1
9	Система методов анализа бизнеса и бизнес-процессов	2	0,5
10	Система показателей бизнес-процессов	2	0,5
11	Методы измерения показателей бизнес-процессов	2	1
12	Разработка системы показателей для оценки бизнес-процессов службы ... (задание)	2	1
13	Разработка причинно-следственной диаграммы Исикавы формирования качества выхода бизнес-процесса ... (по заданию)	4	2
	<b>Всего</b>	<b>36</b>	<b>12</b>

## 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. Общие сведения о статистке и статистических методах исследования.	6	8
2	Тема 2. Статистические характеристики исследуемой выборки. Статистические таблицы.	6	8
3	Тема 3. Статистические исследования парных зависимостей.	6	12
4	Тема 4. Общие сведения о бизнес-процессах. Классификация и характеристика бизнес-процессов	3	6

5	Тема 5. Бизнес-процессы гостиничных комплексов.	4	8
6	Тема 6. Описание бизнес-процессов гостиничных комплексов..	11	14
7	Тема 7. Виды и методы анализа бизнес-процессов.	3	6
8	Тема 8. Методы качественного анализа бизнес-процессов.	6	10
9	Тема 9. Методы количественного анализа бизнес-процессов.	6	11
10	Тема 10. Другие современные методы анализа бизнес-процессов.	3	5
	<b>Всего</b>	<b>54</b>	<b>88</b>

## 11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Учебным планом не предусмотрены.

## 12. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- 1) Топольник В. Г. Исследование бизнес-процессов гостиничного хозяйства: текст лекций для студентов очной и заочной форм обучения направления подгот. 43.04.03 «Гостиничное дело» профиля «Гостиничное дело» (электронный ресурс / В.Г. Топольник ; М-во образования и науки Донец. Народ. Респ., Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. гост. и рестор. дела. – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2017. – 118 с.

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

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К 1-му МОДУЛЮ. (ТЕСТЫ)

1. Как рассматривается конкретный результат измерения величины?
  - а) приблизительное значение;
  - б) значение, лежащее в интервале между наибольшим и наименьшим значением;
  - в) разность между истинным значением величины и ошибкой измерения;
  - г) случайное значение.
2. Что такое случайная погрешность?
  - а) результат взаимодействия большого числа незначительных в отдельности факторов;
  - б) результат влияния условий проведения измерений;
  - в) величина, которая не зависит от лица, проводящего измерения;
  - г) неожиданные внешние воздействия на измерения.
3. Что такое математическое ожидание случайной величины?
  - а) вероятность, что случайная величина находится в пределах определенного интервала;
  - б) статистическая характеристика случайной величины;
  - в) среднее значение величины, которая измеряется;

г) абсцисса центра тяжести системы значений случайной величины.

4. Какую величину нужно рассчитывать для результатов серии измерений?

- а) среднее арифметическое значение опытной величины;
- б) взвешенное среднее арифметическое значение опытной величины;
- в) математическое ожидание исследуемой величины;
- г) истинное значение исследуемой величины.

5. Что такое дисперсия?

- а) статистическая характеристика случайной величины;
- б) оценка колебания случайной величины;
- в) средний квадрат отклонения случайной величины;
- г) погрешность при измерении величины.

6. Что такое стандартное отклонение?

- а) оценка погрешности результатов измерений величины;
- б) положительное значение квадратного корня из дисперсии;
- в) погрешность измерения величины;
- г) отклонение измеренного значения величины от среднего значения.

7. Стандартная ошибка среднего определяется по формуле:

- а)  $\frac{\sigma_x}{x}$ ;      б)  $\frac{\delta}{x}$ ;      в)  $\frac{\sigma_x}{\sqrt{n}}$ ;      г)  $\frac{x_{\max} - x_{\min}}{x}$ .

8. Вероятность – это :

- а) количество шансов, способствующие событию, которое рассматривается;
- б) отношение количества шансов, способствующих событию, которое рассматривается, к общему количеству благоприятных и неблагоприятных шансов;
- в) интервал значений, в котором лежит значение величины, которая измеряется;
- г) мера объективной возможности случайного события.

9. При каком отборе единиц наблюдения при исследовании свойств совокупности получают лучшие результаты?

- а) при обследовании всех единиц совокупности;
- б) при обследовании заранее определенной части единиц совокупности;
- в) при обследовании случайно отобранной части единиц совокупности;
- г) при обследовании генеральной совокупности единиц.

10. Какой уровень достоверной вероятности рекомендуется применять при обработке экспериментальных данных технологии продукции ресторанного хозяйства?

- а) 0,80 ... 0,85;      б) 0,85 ... 0,90;      в) 0,90 ... 0,95;      г) 0,95 ... 0,99.

11. Ошибка среднего рассчитывается по формуле:

- а)  $x_i - \bar{x}$ ;      б)  $\sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n}}$ ;      в)  $\sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n-1}}$ ;      г)  $\sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n(n-1)}}$ .

12. Среднеквадратическое отклонение рассчитывается по формуле:

$$\text{a) } x_i - \bar{x}; \quad \text{б) } \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n}}; \quad \text{в) } \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n-1}}; \quad \text{г) } \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n(n-1)}}.$$

13. Относительная ошибка измерений рассчитывается по формуле:

$$\text{a) } \frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{x}; \quad \text{б) } \frac{S^2}{x}; \quad \text{в) } \frac{S_x}{x}; \quad \text{г) } \frac{S_{\bar{x}}}{x}.$$

14. Условие наличия грубых погрешностей:

$$\text{a) } \frac{x_i - \bar{x}}{S_x} > \tau_{1-\alpha}; \quad \text{б) } \frac{x_i - \bar{x}}{S_x} < \tau_{1-\alpha}; \quad \text{в) } \frac{x_i - \bar{x}}{S_x} \geq \tau_{1-\alpha}; \quad \text{г) } \frac{x_i - \bar{x}}{S_x} \leq \tau_{1-\alpha}.$$

15. Условие нормальности распределения результатов наблюдений:

$$\text{a) } V_x < 0,33; \quad \text{б) } \left(\frac{R}{S_x}\right)_{кр}^{H.M} < \frac{R}{S_x} < \left(\frac{R}{S_x}\right)_{кр}^{B.M}; \quad \text{в) } \frac{R}{S_x} > \left(\frac{R}{S_x}\right)_{кр}^{H.M}; \quad \text{г) } \frac{R}{S_x} < \left(\frac{R}{S_x}\right)_{кр}^{B.M}.$$

16. Корреляционная связь – это связь между:

- а) стохастическими величинами;
- б) результативной и факторной величинами;
- в) одним значением факторной и несколькими значениями результативной величинами;
- г) одним значением результативной и несколькими значениями факторной величинами.

17. Форму корреляционной связи характеризует:

- а) направление;
- б) тип аналитической зависимости;
- в) коэффициент корреляции;
- г) индекс корреляции.

18. Тесноту корреляционной связи между двумя количественными величинами характеризует:

- а) коэффициент ассоциации;
- б) ранговый коэффициент корреляции;
- в) коэффициент контингенции;
- г) корреляционное отношение.

19. Корреляционная связь между признаками считается средней, если значение оценки ее тесноты имеет значение:

- а) 0,20...0,40;      б) 0,40...0,60;      в) 0,60...0,80;      г) 0,80...1,00.

20. Условие статистической значимости корреляционной связи между показателями, которые контролируются:

$$\text{а) } t_{r \text{ расч.}} > t_{\alpha, n-2}; \quad \text{б) } t_{r \text{ расч.}} < t_{\alpha, n-2};$$

$$\text{в) } V_{\rho \text{ розр.}}^2 > V_{\alpha, v_1, v_2}^2; \quad \text{г) } V_{\rho \text{ розр.}}^2 < V_{\alpha, v_1, v_2}^2.$$

21. Теснота корреляционной связи между двумя признаками, которые имеют линейную форму зависимости, характеризуют с помощью:
- индекса корреляции;
  - линейного коэффициента корреляции;
  - рангового коэффициента корреляции;
  - эмпирического коэффициента корреляции.
22. Параметры функции регрессии по своей сути являются величинами:
- расчетными;
  - случайными;
  - взаимозависимыми;
  - вероятными.
23. Вычисления каких сумм из экспериментальных данных используются для определения параметров линейной функции регрессии?
- $\sum x_i ; \sum y_i ; \sum x_i y_i ; \sum x_i^2 y_i ;$
  - $\sum x_i ; \sum x_i^2 ; \sum y_i^2 x_i ; \sum x_i y_i ;$
  - $\sum x_i ; \sum x_i^2 ; \sum x_i y_i ; \sum y_i ;$
  - $\sum x_i ; \sum y_i ; \sum x_i y_i ; \sum y_i^2 .$
24. Адекватность эмпирической функции проверяется с помощью:
- остаточной дисперсии;
  - критерия Фишера;
  - критерия Стьюдента;
  - общей дисперсии.
25. Условие статистической значимости эмпирической функции регрессии, которая аналитически описывает изучаемое явление:
- $F_{расч.} > F_{табл.} ;$
  - $F_{расч.} < F_{табл.} ;$
  - $F_{расч.} > F_{табл.(\alpha, v_1, v_2)} ;$
  - $F_{расч.} < F_{табл.(\alpha, v_1, v_2)} .$

#### ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ КО 2-му МОДУЛЮ.

- Понятие бизнеса, бизнес-процессов.
- Классификация бизнес-процессов.
- Основные бизнес-процессы организации (предприятия). Их особенность.
- Поддерживающие (обеспечивающие) бизнес-процессы. Их особенность.
- Бизнес-процессы развития. Их особенность.
- Бизнес процессы управления. Их особенность.
- Варианты описания бизнес-процессов организации (предприятия).
- Структура описания бизнес-процесса. Элементы структуры.
- Какие вопросы необходимо осветить при идентификации стратегии деятельности организации (предприятия).
- Алгоритм разработки стратегии организации (предприятия).
- Какие элементы входят в организационную концепцию деятельности организации (предприятия).
- Структура бизнес-процессов гостиничного предприятия.

13. Охарактеризуйте возможные входы обобщающего бизнес-процесса для гостиничных предприятий «Оказывать гостиничные услуги».
14. Охарактеризуйте возможные выходы (результаты) обобщающего бизнес-процесса гостиничного предприятия «Оказывать гостиничные услуги».
15. Что может служить управляющими элементами при осуществлении гостиничного бизнеса?
16. С помощью каких средств осуществляется деятельность по предоставлению (оказанию) гостиничных услуг?
17. Что представляет собой карта процессов организации, в частности гостиничного комплекса?
18. В чем состоит сущность описания центров ответственности за выполнение бизнес-процессов?
19. Описать бизнес-процесс, выполняемый при оказании услуги размещения (процесс выбрать самостоятельно).
20. Описать бизнес-процесс, выполняемый при оказании услуги питания (процесс выбрать самостоятельно).

### ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К 3-му МОДУЛЮ

1. Классификация видов анализа бизнес-процессов.
2. SWOT-анализ бизнес-процесса.
3. Выделение и анализ проблем бизнес-процесса.
4. Ранжирование бизнес-процессов на основе субъективной оценки.
5. Типовые требования, предъявляемые к бизнес-процессу.
6. Анализ бизнес-процессов по выполнению требований.
7. Метод визуального анализа графических схем бизнес-процессов.
8. Количественные методы анализа бизнес-процессов.
9. Номенклатура количественных показателей бизнес-процессов.
10. Абсолютные показатели бизнес-процессов.
11. Показатели времени выполнения бизнес-процесса.
12. Технические показатели бизнес-процесса.
13. Показатели стоимости бизнес-процесса.
14. Показатели качества бизнес-процесса.
15. Относительные показатели бизнес-процессов.
16. Показатели достижения цели бизнес-процесса.
17. Показатели результативности бизнес-процесса.
18. Показатели эффективности бизнес-процесса.
19. Производительность процесса.
20. Показатель удовлетворенности потребителей результатами бизнес-процесса.

### ТЕМАТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ: «СТАТИСТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ СТРУКТУРНЫХ ИЗМЕНЕНИЙ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (...)»

#### **Объект исследования:**

1. В целом Федерация;
2. г. Москвы;
3. г. Санкт-Петербурга;
4. Центрального федерального округа;
5. Северо-Западного федерального округа;
6. Южного федерального округа;
7. Северо-Кавказского федерального округа;

8. Приволжского федерального округа;
9. Уральского федерального округа;
10. Сибирского федерального округа;
11. Дальневосточного федерального округа;
12. Краснодарского края;
13. Республики Башкортостан;
14. Республики Татарстан;
15. Приморского края;
16. Хабаровского края;
17. Республики Карелия;
18. Тюменской области.

## ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ

1. Статистика как наука. Основные функции статистики.
2. Измерения величин. Ошибки при измерении.
3. Случайные величины и их статистическая характеристика.
4. Понятие о нормальном законе распределения измеряемой величины.
5. Вероятность результата измерений.
6. Понятие о выборочном методе исследования.
7. Основные статистические характеристики величины, измеряемой при проведении экспериментальных исследовательских работ.
8. Назначение первичной обработки результатов экспериментов.
9. Этапы математико-статистической обработки результатов эксперимента.
10. Основные статистические характеристики выборки. Их расчет
11. В чем заключается условие однородности выборочных данных?
12. В чем заключается условие наличия «грубых» ошибок в наблюдаемых данных?
13. В чем заключается условие статистической значимости различий двух средних?
14. При каких условиях наблюдаемые данные могут быть использованы для установления зависимостей с помощью регрессионного анализа?
15. Классификация зависимостей между результирующей и поясняющей переменными величинами.
16. Какие методы статистического исследования используются для зависимостей разных типов?
17. Из каких этапов состоит процесс статистического исследования парных зависимостей величин?
18. Общие понятия о корреляции между двумя величинами, которые исследуются.
19. Характеристики корреляционного анализа парных зависимостей.
20. Показатель тесноты корреляционной связи, его сущность и расчет.
21. Оценка статистической значимости коэффициента корреляции.
22. Общие понятия о регрессионной связи между двумя исследуемыми величинами.
23. Понятия о методе наименьших квадратов.
24. Какие статистические данные нужны для вычисления коэффициентов (параметров) линейной функции регрессии?
25. Какие статистические данные нужны для вычисления коэффициентов (параметров) квадратичной функции регрессии?
26. Приведите систему уравнений, с помощью которых определяются параметры линейной функции регрессии.
27. Приведите систему уравнений, с помощью которых определяются параметры квадратичной функции регрессии.

28. По какому критерию подтверждается правомерность использования математической модели для описания зависимости, которая изучается?
29. Понятие бизнеса. Основные характеристики бизнеса фирмы.
30. Бизнес-процессы. Классификация и характеристика.
31. Организационная схема бизнес-процессов компании.
32. Варианты и правила описания бизнес-процессов.
33. Структура описания бизнес-процесса.
34. Идентификация стратегии гостиничного комплекса.
35. Идентификация организационной концепции гостиничного комплекса.
36. Структура (карта) бизнес-процессов гостиничного комплекса.
37. Какие существуют варианты анализа бизнес-процессов организации?
38. Этапы корректирующего анализа бизнес-процесса.
39. Алгоритм экспертно-аналитического этапа анализа бизнес-процесса.
40. Классификация видов анализа бизнес-процессов.
41. SWOT-анализ бизнес-процесса.
42. Выделение и анализ проблем бизнес-процесса.
43. Ранжирование бизнес-процессов на основе субъективной оценки.
44. Типовые требования, предъявляемые к бизнес-процессу.
45. Анализ бизнес-процессов по выполнению требований.
46. Метод визуального анализа графических схем бизнес-процессов.
47. Количественные методы анализа бизнес-процессов. Номенклатура показателей.
48. Абсолютные показатели бизнес-процессов.
49. Относительные показатели бизнес-процессов.
50. Показатели достижения цели бизнес-процесса.

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



#### 14. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа										
Смысловой модуль 1 (Статистические методы исследования деятельности гостиничного хозяйства)			Смысловой модуль 2 (Бизнес-процессы)			Смысловой модуль 3 (Исследование бизнес-процессов)				Сумма в баллах
Количество баллов 50			Количество баллов 30			Количество баллов 20				Количество баллов 100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	
10	20	20	10	10	10	4	4	6	6	

T1 Общие сведения о статистке и статистических методах исследования; T2 Статистические характеристики исследуемой выборки. Статистические таблицы; T3 Статистические исследования парных зависимостей - темы смыслового модуля № 1.

T4 Общие сведения о бизнес-процессах. Классификация и характеристика бизнес-процессов; T5 Бизнес-процессы гостиничных комплексов; T6 Описание бизнес-процессов гостиничных комплексов - темы смыслового модуля № 2.

T7 Виды и методы анализа бизнес-процессов; T8 Методы качественного анализа бизнес-процессов; T9 Методы количественного анализа бизнес-процессов; T10 Другие современные методы анализа бизнес-процессов - 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. Исследование бизнес-процессов гостиничного хозяйства: текст лекций для студентов очной и заочной форм обучения направления подгот. 43.04.03 «Гостиничное дело» профиля «Гостиничное дело» (электронный ресурс / В.Г. Топольник ; М-во образования и науки Донец. Народ. Респ., Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. гост. и рестор. дела. – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2017. – 118 с.
2. Топольник В. Г. Моделирование инновационных процессов [Текст] : учеб. пос. / 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. Ефимов В.В. Описание и улучшение бизнес-процессов: учебное пособие / В.В. Ефимов. – Ульяновск: УлГТУ, 2005. – 84 с. ISBN 5-89146-550-7.
3. Калянов Г.Н. Моделирование, анализ, реорганизация и автоматизация бизнес-процессов. / Г.Н. Калянов. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 240 с.
4. Козлов А. С. Проектирование и исследование бизнес-процессов. - М.: Флинта : МПСИ, 2006. - 272 с.
5. Ковалев С.М. Секреты успешных предприятий: бизнес-процессы и организационная структура / С.М. Ковалев, В.М. Ковалев. – М.: Битек, 2012. – 516с.
6. Репин В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. /В. Репин, В. Елиферов – М. Манн, Иванов и Фербер, 2013. — 544 с.
7. Репин В.В. Бизнес-процессы. Моделирование, внедрение, управление / В. Репин. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 512 с.
8. Свиридова И.В. Реинжиниринг бизнес-процессов на примере ПАО «РОСТЕЛЕКОМ» / И.В. Свиридова, Я.А. Кардашова, К.К. Игрунов, Е.М. Маматов // "Экономика и социум" №4(17) 2015. С. 1302-1305
9. Топольник В. Г. Исследование бизнес-процессов гостиничного хозяйства [Текст]: метод. указания по выполн. практических работ Часть 1 для студентов очн. и заоч. форм обучения направления подгот. 43.04.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничное дело» / В.Г. Топольник; М-во образования и науки Донец. Народ. Респ., ГО ВПО «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела. - Донецк: ДонНУЭТ, 2018. – 53 с.

## Электронные ресурсы

1. Топольник, В. Г. Исследование бизнес процессов гостиничного хозяйства [ 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. Исследование бизнес-процессов гостиничного хозяйства [ Электронный ресурс ] : ф-т рестор.-гостиничного бизнеса, 1 к. оч. форма обучения, 2 к. оч.-заоч. форма 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, ГО ВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского", Каф. гостиничного и ресторан. дела . — Донецк : ДонНУЭТ, 2017 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
3. Топольник, В. Г. Исследование бизнес-процессов гостиничного хозяйства [ Электронный ресурс ] : текст лекций для студентов оч. и заоч. форм обучения направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», профиля «Гостиничное дело» / В. Г. Топольник ; М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского", Каф. гостин. и ресторан. дела . — Донецк : ДонНУЭТ, 2017 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
4. Топольник, В. Г. Исследование бизнес-процессов гостиничного хозяйства [ Электронный ресурс ] : метод. указания по выполнению практ. работ. Часть 1 для студентов оч. и заоч. форм обучения, направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничное дело» / В. Г. Топольник ; М-во образования и науки ДНР,

ГО ВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского", Каф. сервиса и гостиничного дела . — Донецк : ДонНУЭТ, 2018 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

5. Топольник В.Г. Исследование бизнес-процессов гостиничного хозяйства: текст лекций для студ. направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничное дело» специализации «Гостиничное и ресторанное дело» очн. и веч.-заочн. форм обучения / Донец. нац. ун-т и торговли им. М. Туган-Барановского, Каф. орг. и упр. качества ресторан. хоз-ва;– Донецк : ДонНУЭТ, 2017. [Электронный ресурс в программе MOODLE].
6. 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.
7. 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 управления кач. ресторан. хоз-ва . — Донецк :

## 16. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Библиотека типовых процессов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.betec.ru/secure/indexprint.php?id=2&sid=10&tid=51> – Загл. с экрана.
2. Бизнес – модели компаний: определение, эволюция, классификация. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.klubok.net/article2302.html](http://www.klubok.net/article2302.html) – Загл. с экрана.
3. Бизнес-процессы и неструктурированная деятельность. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://iteam.ru/publications/processes/process\\_control\\_system/design/business\\_lesson\\_1](http://iteam.ru/publications/processes/process_control_system/design/business_lesson_1) – Загл. с экрана.
4. Бизнес-процессы и оргструктура / Типовые процессы и процессные модели. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.betec.ru/secure/indexprint.php?id=2&sid=10&tid=51> – Загл. с экрана.
5. Кузнецов А.И. Методика проведения обследования бизнес-процессов компании. / А.И. Кузнецов. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://iteam.ru/publications/it/section\\_51/article\\_1469](https://iteam.ru/publications/it/section_51/article_1469) – Загл. с экрана.
6. Людоговский А. Моделирование бизнес процессов /А. Людоговский. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.script-coding.com/bp.html](http://www.script-coding.com/bp.html) – Загл. с экрана.
7. Миндалев И.В. Моделирование бизнес-процессов. / И.В. Миндалев. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.kgau.ru/istiki/umk/mbp/> – Загл. с экрана.
8. Моделювання бізнес-процесів. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://it-claim.ru/Education/Course/ISDevelopment/Lecture\\_9.pdf](http://it-claim.ru/Education/Course/ISDevelopment/Lecture_9.pdf) – Загл. с экрана.
9. Наша специализация – системное решение проблем управления бизнесом. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://company.iteam.ru/> – Загл. с экрана.
10. Организационная концепция. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://iteam.ru/publications/processes/process\\_control\\_system/design/business\\_lesson\\_5](https://iteam.ru/publications/processes/process_control_system/design/business_lesson_5) – Загл. с экрана.
11. Процессное моделирование бизнеса. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://studme.com.ua/1048030410385/menedzhment/protsessnoe\\_modelirovanie\\_biznesa.htm](https://studme.com.ua/1048030410385/menedzhment/protsessnoe_modelirovanie_biznesa.htm) – Загл. с экрана.
12. Разработка бизнес-процессов системы менеджмента качества на предприятии ООО "Студия РБС". [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://knowledge.allbest.ru/management/3c0a65625a2ac78a5c43b89521316d27\\_0.html](http://knowledge.allbest.ru/management/3c0a65625a2ac78a5c43b89521316d27_0.html) – Загл. с экрана

## 17. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Исследование бизнес-процессов гостиничного хозяйства» 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 студентами собственных ноутбуков.

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

## 18. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

<b>Фамилия, имя, отчество</b>	<b>Должность (для совместителей место основной работы, должность)</b>	<b>Наименование учебного заведения, которое окончил (год окончания, специальность, квалификация по диплому)</b>	<b>Ученая степень, шифр и наименование научной специальности, ученое звание, какой кафедрой присвоено, тема диссертации</b>	<b>Повышение квалификации (наименование организации, вид документа, тема, дата выдачи)</b>
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».