Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 30.12.2025 14:56:29
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224[illegible]

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебно-методической работе
_____ Л. В. Крылова
(подпись)
« 26 » ____02____ 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.05 МОДЕЛИРОВАНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм

Программа высшего образования – программа магистратуры

Направление подготовки 43.04.01 Сервис
(код, наименование)

Магистерская программа Социально-культурный сервис
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:
очная форма обучения 2 курс
заочная форма обучения 2 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк
2025

Рабочая программа учебной дисциплины «Моделирование инновационных процессов социально-культурного сервиса» для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, магистерская программа: Социально-культурный сервис, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:
- в 2025 г. – для очной формы обучения;
- в 2025 г – для заочной формы обучения.

Разработчик: Посяда Анастасия Александровна, старший преподаватель кафедры сервиса и гостиничного дела.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела

Протокол от «_20_» ____02____2025 года № 15

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

_____ _____Я.В. Дегтярева_____
(подпись) (инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостининого бизнеса

_____ _____И.В. Кощавка_____
(подпись) (инициалы, фамилия)

Дата «_24_» __02__2025 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от «_26_» ___02___2025 года № 7

Председатель_____ _____Л.В. Крылова_____
(подпись) (инициалы, фамилия)

© Посяда А.А., 2025 год
© ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», 2025 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<table>
<tr><td rowspan="2">Наименование показателя</td><td rowspan="2">Наименование укрупненной группы направлений подготовки/профиль/ магистерская программа/специализация, программа высшего образования</td><td colspan="2">Характеристика учебной дисциплины</td></tr>
<tr><td>очная форма обучения</td><td>заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Количество зачетных единиц – 3</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки/специальностей
_43.00.00__Сервис и туризм__
(код, название)</td><td colspan="2" rowspan="2">Формируемая участниками образовательных отношений</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки:
43.04.01 Сервис__
(код, название)</td></tr>
<tr><td>Модулей - 1</td><td rowspan="4">Магистерская программа:
Социально-культурный сервис
(название)</td><td colspan="2">Год подготовки</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Смысловых модулей - 3</td><td>2-й</td><td>2-й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Общее количество часов – 108</td><td>3-й</td><td>Зимняя сессия</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td rowspan="11">Количество часов в неделю для очной формы обучения:

аудиторных - 1,9;
самостоятельной работы обучающегося - 4,8</td><td rowspan="11">Программа высшего образования

Магистратура</td><td>16 час.</td><td>6 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>14 час.</td><td>6 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторные занятия</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостоятельная работа</td></tr>
<tr><td>76,95 час.</td><td>92,85 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Индивидуальные задания</td></tr>
<tr><td>3 ТМК</td><td>3 ТМК</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации</td></tr>
<tr><td>зачет</td><td>зачет</td></tr>
</table>

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

для очной формы обучения - 30 / 76,95

для заочной формы обучения – 12 / 92,85

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: формирование 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 и оказания услуг социально-культурного характера в сервисных предприятиях, их моделирования средствами IEDF0, разработке новых услуг и внедрении инноваций в деятельность сервисных предприятий, постановке целей и задач проектирования в сервисной деятельности, разработке нормативно-технологической документации, стандартов предприятия сервисной деятельности.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.05. «Моделирование инновационных процессов социально-культурного сервиса» относится к части дисциплин, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана образовательного стандарта (ФГОС). Ее содержание базируется на системе знаний дисциплин обязательной части и части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана по программе бакалавриата образовательного стандарта (ФГОС) таких, как «Гостиничный сервис», «Ресторанный сервис», «Организация деятельности предприятий сервиса», «Организация и обслуживание на предприятиях развлечения и отдыха», «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Организация обслуживания напитками», «Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе». Для успешного усвоения материала дисциплины студент должен знать номенклатуру гостиничных, ресторанных и других социально-культурных услуг, технологический цикл, инфраструктуру для их предоставления, а также контингент потребителей этих услуг, теоретические методы научных исследований.

Дисциплина формирует информационную базу для дальнейшего изучения дисциплин «Совершенствование социально-культурной деятельности», «Инновационные технологии социально-культурного сервиса», «Маркетинговые исследования в социально-культурном сервисе», «Протокольное обслуживание».

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать следующей профессиональной (ПК) **компетенцией**:

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
ПК-4. Способен к разработке, внедрению и оценке инновационных решений в сфере социально-культурного обслуживания	ИДК-1$_{ПК-4}$ Разрабатывает контекстные, функциональные модели различных уровней, описывающие инновационные процессы в социально-культурном сервисе ИДК-2$_{ПК-4}$ Разрабатывает проекты новых услуг или улучшения существующих на основе моделирования

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся 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 сервисных предприятий;

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

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. Моделирование как метод исследования.

Тема 1. Понятие модели и моделирования. Основные характеристики

Тема 2. Методологии моделирования процессов

Тема 3. Основные сведения о современных методологиях моделирования процессов

Смысловой модуль 2. Моделирование бизнес-процессов с использованием методологии IDEF0.

Тема 4. Методология функционального моделирования IDEF0.

Тема 5. Правила разработки диаграмм IDEF0.

Тема 6. Функциональное моделирование сервисного предприятия.

Тема 7. Моделирование бизнес-процессов оказания услуг

Смысловой модуль 3. Инновационные процессы в сфере услуг.

Тема 8. Инновационная деятельность в сфере услуг

Тема 9. Функциональное моделирование инновационной деятельности.

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
Модуль 1. Моделирование инновационных процессов в гостинично-ресторанном хозяйстве												
Смысловой модуль 1. Моделирование как метод исследования												
Тема 1. Понятие модели и моделирования. Основные характеристики	12	2	1	-	-	9	12	0,5	0,5	-	-	11
Тема 2. Методологии моделирования процессов	12	2	1	-	-	9	12	0,5	0,5	-	-	11
Тема 3. Основные сведения о современных методологиях моделирования процессов	13	2	2	-	-	9	12	0,5	0,5	-	-	11
Итого по	**37**	**6**	**4**	**-**	**-**	**27**	***36***	***1,5***	***1,5***	**-**	**-**	***33***

смысловому модулю 1												
Смысловой модуль 2. Моделирование бизнес-процессов с использованием методологии IDEF0.												
Тема 4. Методология функционального моделирования IDEF0	13	2	2	-	-	9	11	0,5	0,5	-	-	10
Тема 5. Правила разработки диаграмм IDEF0.	13	2	2	-	-	9	12	1	1	-	-	10
Тема 6. Функциональное моделирование сервисного предприятия	13	2	2	-	-	9	12	1	1	-	-	10
Тема 7. Моделирование бизнес-процессов оказания услуг	13	2	2	-	-	9	11	0,5	0,5	-	-	10
Итого по смысловому модулю 2	***52***	***8***	***8***	***-***	***-***	***36***	***46***	***3***	***3***	***-***	***-***	***40***
Смысловой модуль 3. Инновационные процессы в сфере услуг												
Тема 8. Инновационная деятельность в сфере услуг	9	1	1	-	-	7	12	1	1	-	-	10
Тема 9. Функциональное моделирование инновационной деятельности	8,95	1	1	-	-	6,95	10,85	0,5	0,5	-	-	9,85
Итого по смысловому модулю 3	***17,95***	***2***	***2***	***-***	***-***	***13,95***	***22,85***	***1,5***	***1,5***	***-***	***-***	***19,85***
Всего по смысловым модулям	***106,95***	***16***	***14***	***-***	***-***	***76,95***	***104,85***	***6***	***6***	***-***	***-***	***92,85***
Катт	***0,8***	***-***	***-***	***-***	***0,8***	***-***	***0,9***	***-***	***-***	***-***	***0,9***	***-***
Каттэк	***0,25***	***-***	***-***	***-***	***0,25***	***-***	***0,25***	***-***	***-***	***-***	***0,25***	***-***
Контроль	***-***	***-***	***-***	***-***	***-***	***-***	***2***	***-***	***-***	***-***	***2***	***-***
Всего часов	**108**	**16**	**14**	**-**	**1,05**	**76,95**	**108**	**6**	**6**	**-**	**3,15**	**92,85**

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Моделирование как метод исследования	1	0,5
2	Модели. Виды. Характеристика	1	0,5
3	Современные методологии моделирования процессов	2	0,5
4	Моделирование процессов в виде блок-схем	2	0,5
5	Отработка навыков работы по программе ERwin Process Modeler 7.3	2	1
6	Создание контекста для функциональной модели «Оказывать услуги салона красоты». Декомпозиция контекстной диаграммы	2	1
7-8	Разработка неконтекстных диаграмм	3	1,5
9	Новшества, инновации, инновационный процесс	1	0,5
	Всего	**14**	**6**

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Не запланированы		

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	очная форма
1	Тема 1. Понятие модели и моделирования. Основные характеристики	9	11
2	Тема 2. Методологии моделирования процессов	9	11
3	Тема 3. Основные сведения о современных методологиях моделирования процессов	9	11
4	Тема 4. Методология функционального моделирования IDEF0	9	10
5	Тема 5. Правила разработки диаграмм IDEF0.	9	10
6	Тема 6. Функциональное моделирование деятельности сервисного предприятия	9	10
7	Тема 7. Моделирование бизнес-процессов оказания услуг	9	10
8	Тема 8. Инновационная деятельность в сфере услуг	7	10
9	Тема 9. Функциональное моделирование инновационной деятельности	6,95	9,85
	Всего	**76,95**	**92,85**

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа.

2) для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Рабочей программой не предусмотрены.

12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К 1-му МОДУЛЮ.

1. Дайте понятие модели. Ее основные свойства и виды.
2. В каких случаях применяют моделирование? Основные этапы моделирования.
3. Особенности объектной и функциональной структуры модели бизнеса.
4. Что представляет собой язык моделирования?
5. В чем суть методологии моделирования потока данных (DFD)?
6. В чем суть методологии моделирования потока работ (WFD)?
7. Какие методологии моделирования бизнес-процессов применяются в настоящее время? Назовите самые распространенные.
8. Дайте характеристику методологии моделирования в качестве блок-схем.
9. Методология моделирования семейства IDEF. Общая характеристика.
10. Методология моделирования ARIS. Общая характеристика.
11. Дайте характеристику средств моделирования при разработке блок-схем.
12. Приведите пример модели процесса в виде блок-схемы.
13. Какие средства используются при моделировании в нотации IDEF0?
14. Приведите пример модели процесса в инструментальной среде. IDEF0
15. Особенность инструментария моделировании в ARIS.
16. Приведите пример модели процесса в инструментальной среде ARIS.
17. Каковы базовые графические элементы методологии моделирования BPMN?
18. Достоинства и недостатки инструментальных сред описания моделей в методологии IDEF0 и ARIS.
19. Достоинства и недостатки функциональных возможностей программного продукта BPwin при разработке моделей бизнес-процессов организации.
20. Достоинства и недостатки функциональных возможностей программного продукта ARIS Toolset при разработке моделей бизнес-процессов организации.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ КО 2-му МОДУЛЮ.

1. Концептуальные положения методологии IDEF0.
2. Назовите основные компоненты синтаксиса языка IDEF0.
3. Характеристика блока как элемента графического языка IDEF0.
4. Характеристика стрелки как элемента графического языка IDEF0.
5. Характеристика диаграммы IDEF0-модели.
6. Виды диаграмм методологии IDEF0.
7. Иерархия диаграмм IDEF0.
8. Доминирование блоков на диаграмме IDEF0.
9. Ограничения для представления блоков на диаграмме IDEF0.
10. Правила представления блоков на диаграмме IDEF0.
11. Правила обозначения стрелок на диаграмме IDEF0.
12. Требования к связи «блок↔стрелка» на диаграмме IDEF0.
13. Правила изображения обратных связей на диаграмме IDEF0.
14. Характеристика граничных и внутренних стрелок на диаграмме IDEF0.
15. Туннельные стрелки, их обозначение на диаграмме IDEF0.
16. Стандартный бланк диаграммы IDEF0. Особенности его областей.

17. Основные виды функций, которые моделируются средствами языка IDEF0.
18. Дать понятие деятельности как объекта моделирования средствами языка IDEF0.
19. Дать понятие процесса как объекта моделирования средствами языка IDEF0.
20. Дать понятие операции как объекта моделирования средствами языка IDEF0.
21. Дать понятие действия как объекта моделирования средствами языка IDEF0.
22. Приведите примеры входов в функции бизнес-процессов сервисных предприятий, представляемых на диаграммах IDEF0.
23. Приведите примеры выходов из функции бизнес-процессов сервисных предприятий, представляемых на диаграммах IDEF0.
24. Какие требования предъявляются к наличию стрелок блока на диаграммах IDEF0?
25. Что нужно учитывать при построении модели бизнес-процесса?

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К 3-му МОДУЛЮ

1. Дайте понятие терминов «новшество», «новация», «инновация».
2. Что такое инновационная деятельность и инновационный процесс?
3. В чем заключается актуальность инновационной деятельности?
4. Назовите и дайте характеристику основным этапам инновационного процесса.
5. Дайте понятие технологическим и нетехнологическим инновациям.
6. Виды инноваций по типу новшеств. Примеры для условий сферы услуг.
7. Важность инновационной деятельности в сервисном бизнесе.
8. Основные направления внедрения новшеств в сфере услуг.
9. Приведите примеры инноваций в гостиничной сфере.
10. Инновации в управлении деятельностью предприятия.
11. Какими свойствами должны обладать инновации?
12. Субъекты инновационного(ой) процесса (деятельности). Каковы их особенности?
13. Основные ресурсы, необходимые для осуществления инновационной деятельности (входы).
14. Результаты инновационной деятельности (выходы).
15. Управления и механизмы осуществления инновационной деятельности.
16. Из каких этапов состоит процесс разработки новой услуги?
17. Что является исходными данными для разработки новой услуги?
18. Какие ресурсы необходимы для разработки новой услуги?
19. Какая руководящая и регламентирующая информация требуется для создания новой услуги?
20. Каковы результаты процесса по разработке новой услуги?

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;
2. предоставления физкультурно-оздоровительных услуг;
3. предоставления СПА-услуг
4. предоставления фитнес-услуг
5. предоставления услуг конгресс-центра;
6. предоставления услуг временного проживания;
7. предоставления услуг ресторана;
8. предоставления физкультурно-оздоровительных услуг;
9. приема, оформления и размещения гостя в отеле;

10. предоставления услуг салона красоты;
11. предоставления услуг прачечной;
12. предоставления услуг химчистки;
13. предоставления услуг парикмахерской;
14. предоставления услуг трансферта прибывшим на отдых;
15. оказания услуг детского аниматора;
16. 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 заочной формы обучения.

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

<table>
<tr><td colspan="9">Текущее тестирование и самостоятельная работа</td><td rowspan="2">Итого текущий контроль в баллах</td><td rowspan="2">Итоговый контроль (экзамен)</td><td rowspan="2">Сумма (в баллах)</td></tr>
<tr><td colspan="3">Смысловой модуль 1 (Моделирование как метод исследования)</td><td colspan="3">Смысловой модуль 2 (Моделирование бизнес-процессов с использованием методологии IDEF0.)</td><td colspan="3">Смысловой модуль 3 (Инновационные процессы в сфере услуг.)</td></tr>
<tr><td colspan="3">Количество баллов 5</td><td colspan="3">Количество баллов 30</td><td colspan="3">Количество баллов 5</td><td>40</td><td>60</td><td>100</td></tr>
<tr><td>Т1</td><td>Т2</td><td>Т3</td><td>Т4</td><td>Т5</td><td>Т6</td><td>Т7</td><td>Т8</td><td>Т9</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>2</td><td>10</td><td>10</td><td>10</td><td>1</td><td>2</td><td>2</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

Примечание. Т1, Т2, ... Т9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
60-100	«Зачтено»	Правильно выполненная работа. Может быть незначительное количество ошибок
0-59	«Не зачтено»	Неудовлетворительно, с возможностью повторной аттестации

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. Топольник В.Г. Моделирование инновационных процессов гостинично-ресторанного хозяйства [Текст] : учеб. пособие для студентов очн. и заочн. форм обучения, направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело : магистер. программа Гостиничное и ресторанное дело / М-во образования и науки Донец. Нар. Респ., Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского : В. Г. Топольник– Донецк : ДонНУЭТ, 2022. – 266 с.
2. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — ISBN 978-5-7638-3948-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/84355.html
3. Кравченко, А. В. Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / А. В. Кравченко, Е. В. Драгунова, Ю. В. Кириллов. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2020. — 367 с. — ISBN 978-5-7782-4159-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/99351.html

Дополнительная

1. Топольник, В. Г. Моделирование инновационных процессов гостинично-ресторанного хозяйства [Электронный ресурс]: текст лекций для студентов очной и заочной форм обучения, направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело / В. Г. Топольник; Министерство образования и науки ДНР, ДОННУЭТ, Кафедра сервиса и гостиничного дела.- Донецк: ДонНУЭТ, 2021.- Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ
2. Топольник В.Г., Посяда А.А. Моделирование инновационных процессов гостинично-ресторанного хозяйства: метод. указ. для вып. практ. занятий (для студентов дневной и заочной форм обучения направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» магистерская программа «Гостиничное и ресторанное дело») / М-во образования и науки Донецкой Народной Республики, ГО ВПО «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. сервиса. и гостин. дела; В.Г. Топольник, А.А. Посяда. - Донецк: ДонНУЭТ, 2022. – 50 с.
3. Топольник, В. Г. Моделирование инновационных процессов гостинично-ресторанного хозяйства [Электронный ресурс] : методические указания (с программой) по самостоятельному изучению курса, выполнению контрольной работы и контрольные задания, для студентов заочной формы обучения, направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» : магистерская программа «Гостиничное и ресторанное дело» / В. Г. Топольник; Министерствово образования и науки ДНР, ГО ВПО "Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского", Кафедра сервиса и гостиничного дела. - Донецк : ДонНУЭТ, 2020. - Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.
4. Топольник, В. Г. Функциональное моделирование процессов гостинично-ресторанного бизнеса [Текст] : монография / В. Г. Топольник, Л. В. Крылова; ГО ВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского". - Донецк : Фолиант, 2018. - 406 с.

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021–]. – Текст : электронный.

2. Информио : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информио», [2018?–]. – URL: https://www.informio.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

3. IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. – URL: http://www.iprbookshop.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4. Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011–2021. – URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011–2021. – URL: https://seb.e.lanbook.com/ (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».

6. Polpred : электрон. библ. система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, cop. 1997–2022. – URL: https://polpred.com (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

7. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, cop. 2017. – URL: https://bookonlime.ru (дата обращения: 01.01.2023) – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, cop. 2000–2022. – URL: https://elibrary.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

9. CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012– . – URL: http://cyberleninka.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

10. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008–]. – URL: https://rusneb.ru/ (дата обращения: 01.01.2023) – Текст. Изображение : электронные.

11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика

12. Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: http://liber.rea.ru/login.php (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

13. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: http://library.fa.ru/ (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

14. Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: https://biblioclub.ru/ (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

15. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: http://catalog.donnuet.education (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение данной дисциплины включает использование следующего материально-технического обеспечения: аудиторный фонд в соответствии с утвержденным расписанием с использованием мультимедийного демонстрационного комплекса кафедры сервиса и гостиничного дела (проектор, ноутбук). Практические занятия проводятся с использованием компьютерной программы CA ERwin Process Modeler.

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании
Посяда Анастасия Александровна	По основному месту работы	Должность – старший преподаватель кафедры сервиса и гостиничного дела, ученая степень отсутствует, ученоезвание отсутствует	Высшее, 43.04.03 Гостиничное дело, магистр	1. ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского». Удостоверение о повышении квалификации 800400005479 с 11.11.2024 г. по 19.11.2024 г. По дополнительной профессиональной программе «Современные информационные технологии в образовательной среде», в объеме 36 часов. Дата выдачи: 25.11.2024 г. 2. АНО «Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства. Диплом о профессиональной переподготовке ПП 0001254, Регистрационный номер Р24/Д0781 с 14.10.2024 г. по 29.11.2024 г., по программе профессиональной переподготовки «Российское гостеприимство: технология и организация въездного

				международного туризма в контексте приоритетных страновых направлений», в объеме 252 часа. Дата выдачи: 29.11.2024 г. 3. Государственное автономное образовательное учреждение высшего образования города Москвы «Московский государственный университет спорта и туризма», Удостоверение о повышении квалификации 770400991224, с 20.05.2025 г. по 24.05.2025 г. по дополнительной профессиональной программе «Управление качеством гостиничных услуг», в объеме 16 часов. Дата выдачи: 24.05.2025 г.