

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 27.02.2025 22:22:47
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

**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



«28» 02 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ФТД.02 МЕТОДЫ СИСТЕМНОГО АНАЛИЗА В СФЕРЕ УСЛУГ**

(название учебной дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление
(код, наименование)

Программа высшего образования – программа бакалавриата

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
(код, наименование)

Профиль: Менеджмент услуг
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:

очная форма обучения 1 курс

заочная форма обучения не предусмотрено

Рабочая программа адаптирована для лиц с ограниченными
возможностями здоровья и инвалидов

**Донецк
2024**

Рабочая программа учебной дисциплины «Методы системного анализа в сфере услуг» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профилю: Менеджмент услуг, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:
- в 2024 г. - для очной 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 « 22 » 02 2024 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

(подпись)

Я.В. Дегтярева

(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса

(подпись)

И.В. Кошавка

(инициалы, фамилия)

Дата « 26 » 02 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от « 28 » 02 2024 года № 7

Председатель

(подпись)

Л.В. Крылова

(инициалы, фамилия)

© Посяда А.А., 2024 год

© ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», 2024 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателя	Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	заочная форма обучения
Количество зачетных единиц – 1	Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление	Часть, формируемая участниками образовательных отношений	
	Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент		
Модулей – 1	Профиль: Менеджмент услуг	Год подготовки	
Смысловых модулей – 1		1-й	-
Общее количество часов – 36		Семестр	
		2-й	-
		Лекции	
2 час.	-		
Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных – 0,1 самостоятельной работы обучающегося – 1,56	Программа высшего образования – программа бакалавриата	Практические, семинарские занятия	
		4 час.	-
		Лабораторные занятия	
		-час.	-
		Самостоятельная работа	
		29,65 час.	-
		Индивидуальные задания*:	
		1 ТМК	-
Форма промежуточной аттестации: (зачет, экзамен)			
зачет	-		

Примечание. Для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/курсовой проект (КР/КП); для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/ курсовой проект (КР/КП).

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 6/29,65

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: формирование у обучающихся системного мышления, знаний по методологии системного анализа, системного представления сферы услуг.

Задачи: приобретение способности воспринимать деятельность сферы услуг, сервисного предприятия как целостную систему взаимосвязанной совокупности компонентов, выполняющих свое назначение в достижении общей цели системы.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Учебная дисциплина ФТД.02 «Методы системного анализа в сфере услуг» относится к части факультативных дисциплин учебного плана образовательного стандарта (ФГОС). Ее содержание базируется на знаниях учебных дисциплин среднего образования, формирующих мировоззрение выпускника.

Учебная дисциплина способствует более глубокому проникновению в суть изучаемого учебного материала многих дисциплин профессионального характера и практической деятельности предприятий сферы услуг.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать следующими универсальными (УК) компетенциями:

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИДК-1ук-1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие. ИДК-2ук-1 Определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи. ИДК-3ук-1 Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов. ИДК-4ук-1 При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы, в том числе с применением философского понятийного аппарата. ИДК-5ук-1 Анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать: сведения о системах окружающей действительности естественного и искусственного характера, формальное представление систем;

уметь: проводить системный анализ, моделировать состав и структуру организации сферы услуг;

владеть: методами анализа и синтеза сложных объектов.

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. Методы системного анализа.

Тема 1. Системный анализ как методология научного познания. Понятие системы, свойства и характеристики.

Тема 2. Формальное представление системы. Содержательные структурные модели систем

Тема 3. Система образования. Структурная модель системы подготовки специалистов в ДонНУЭТ.

Тема 4. Классификация услуг в Российской Федерации. Структурная модель системы гостиничных услуг. Структурная модель системы бытовых услуг

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов												
	очная форма обучения						заочная форма обучения						
	всего	в том числе					всего	в том числе					
		л	п	лаб.	инд.	СРС		л	п	лаб.	инд.	СРС	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Модуль 1 Методы системного анализа в сфере услуг													
Смысловой модуль 1. Методы системного анализа.													
Тема 1. Системный анализ как методология научного познания. Понятие системы, свойства и характеристики.	8,5	0,5	1	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-
Тема 2. Формальное представление системы. Содержательные структурные модели систем.	8,5	0,5	1	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-
Тема 3. Система образования. Структурная модель системы подготовки специалистов в ДонНУЭТ.	8,5	0,5	1	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-
Тема 4. Классификация услуг в	10,15	0,5	1	-	-	8,65	-	-	-	-	-	-	-

Российской Федерации. Структурная модель системы гостиничных услуг. Структурная модель системы бытовых услуг												
Итого по смысловому модулю 1	35,65	2	4	-	-	29,65	-	-	-	-	-	-
Катт	0,1	-	-	-	0,1	-	-	-	-	-	-	-
СРэж	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ИК	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
КЭ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Каттэк	0,25	-	-	-	0,25	-	-	-	-	-	-	-
Всего часов	36	2	4	-	0,35	29,65	-	-	-	-	-	-

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Тема 1. Системный анализ как методология научного познания. Понятие системы, свойства и характеристики.	1	-
2	Тема 2. Формальное представление системы. Содержательные структурные модели систем.	1	-
3	Тема 3. Система образования. Структурная модель системы подготовки специалистов в ДонНУЭТ.	1	-
4	Тема 4. Классификация услуг в Российской Федерации. Структурная модель системы гостиничных услуг. Структурная модель системы бытовых услуг	1	-
	Всего	4	-

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	заочная форма
1	Тема 1. Системный анализ как методология научного познания. Понятие системы, свойства и характеристики..	7	
2	Тема 2. Формальное представление системы. Содержательные	7	

	структурные модели систем		
3	Тема 3. Система образования. Структурная модель системы подготовки специалистов в ДонНУЭТ	7	
4	Тема 4. Классификация услуг в Российской Федерации. Структурная модель системы гостиничных услуг. Структурная модель системы бытовых услуг	8,65	
	Всего	29,65	

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. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ.

1. В чем состоит задача системного анализа как метода исследования?
2. Дайте определение системы.
3. Что является главным свойством системы?
4. Перечислите основные свойства систем.
5. Что такое вход в систему и выход из системы?
6. Дайте понятие состояния и поведения системы.
7. По каким признакам классифицируют системы?
8. Как можно формально представить систему?
9. Охарактеризуйте модель системы в виде «черного ящика».
10. Какие особенности системы отражает «модель состава»?
11. Какие особенности системы отражает «модель структуры»?
12. Какие особенности системы отражает «структурная модель»?
13. Структурная модель системы подготовки специалистов в ДонНУЭТ.
14. Структурная модель системы гостиничных услуг.
15. Структурная модель гостиничного хозяйства.
16. Структурная модель отраслевой производственной системы общественного питания.
17. Структурная модель производственной системы предприятия общественного питания.
18. Структурная модель системы бытовых услуг
19. Иерархическая структура системы услуг Российской Федерации.

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

13. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. Макрусев, В. В. Основы системного анализа: учебник / В. В. Макрусев. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2022. — 250 с. — ISBN 978-5-4377-0138-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/111173.html>
2. Секлетова, Н. Н. Системный анализ и принятие решений: учебное пособие / Н. Н. Секлетова, А. С. Тучкова. — Самара: Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2017. — 83 с. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/75407.html>

Дополнительная

1. Топольник В.Г. Методы системного анализа в сервисной деятельности: конспект лекций для студентов очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.04.01 «Сервис» магистерская программа «Социально-культурный сервис» [Электронный ресурс] / В. Г. Топольник, А.А. Посяда. - Донецк: ДонНУЭТ, 2023. - 99 с.
2. Топольник, В. Г. Методы системного анализа в гостинично-ресторанном хозяйстве [Текст]: учебное пособие [для студентов дневной и заочной форм обучения направления подготовки 43.03.03 "Гостиничное дело", магистерская программа "Гостиничное и ресторанное дело"] / В. Г. Топольник; Министерство образования и науки ДНР, ГО ВПО "Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского", Кафедра сервиса и гостиничного дела. - Донецк : ДонНУЭТ, 2019. - 239, [1] с. : табл., рис.
3. Топольник, В. Г. Методы системного анализа в гостинично-ресторанном хозяйстве: 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. - Донецк: ДонНУЭТ, 2021. – 42 с.

14. 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. Информιο : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информιο», [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, сор. 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, сор. 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. библиотечная система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, сор. 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, сор. 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, сор. 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. библиотечная 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.

15. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Минимально необходимый для реализации ООП бакалавриата перечень материально-технического обеспечения включает аудиторный фонд в соответствии с утвержденным расписанием с использованием мультимедийного демонстрационного комплекса кафедры сервиса и гостиничного дела (проектор, ноутбук).

16. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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, ученое звание отсутствует	Высшее, 43.04.03 Гостиничное дело, магистр	<p>1. АНО ДПО «Центр дополнительного образования «Просвещение», по программе «базовые сервисы цифрового образования: инструменты и методики обучения с применением электронных дистанционных технологий», в объеме 72 часов. С 20.09.2021 по 12.12.2021 г. Удостоверение о ПК №23000736.</p> <p>2. Сертификат о повышении педагогического мастерства №0447 от 20.10.2022 г., в объеме 20 часов за 2021-2022 учебный год, по направлениям: - педагогика высшей школы; - педагогическое мастерство в высшей школе; - методика преподавания в высшей школе; - нормативно-правовое регулирование учебного процесса. ГО ВПО «ДОННУЭТ» Школа педагогического мастерства.</p> <p>3. ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет». Удостоверение о повышении квалификации 612400027047 С 22.09.2022 по 24.09.2022 По программе ПК:</p>

			<p>«Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение», в объеме 24 часов.</p> <p>4. ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет».</p> <p>Удостоверение о повышении квалификации 612400032230 с 13.06.2023 г. по 16.06.2023</p> <p>По программе ПК: «Организационно-методические аспекты разработки и реализации программ высшего образования по направлениям подготовки Сервис и туризм», в объеме 36 часов.</p>
--	--	--	---