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:
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
(подпись)
«26» ____02____ 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.06 МЕТОДЫ СИСТЕМНОГО АНАЛИЗА В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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 1 курс
заочная форма обучения 1 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк
2025

Рабочая программа учебной дисциплины «Методы системного анализа в сервисной деятельности» 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 – 2</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки
_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>Смысловых модулей - 2</td><td>1-й,
1 семестр</td><td>1-й, летняя сессия</td></tr>
<tr><td>Общее количество часов – 72</td><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td>16 час.</td><td>6 час.</td></tr>
<tr><td rowspan="11">Количество часов в неделю для очной формы обучения:

аудиторных - 1,9;
самостоятельной работы обучающегося - 2,6</td><td rowspan="11">Программа высшего образования

Магистратура</td><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>40,95 час.</td><td>56,85 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Индивидуальные задания</td></tr>
<tr><td>2 ТМК</td><td>2 ТМК</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации</td></tr>
<tr><td>зачет</td><td>зачет</td></tr>
</table>

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 – 30/40,95

для заочной формы обучения 12/56,85

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины: формирование системного мышления, знаний по методологии системного анализа, обобщения и моделирования систем, предметов и процессов, других объектов производственно-торговой деятельности предприятий сферы услуг.

Задачи учебной дисциплины: приобретение навыков применения теоретических знаний по системному анализу при решении задач, связанных с формальным (схематическим) представлением всех процессов обслуживания потребителей сервисных предприятий, способности выполнять системный анализ производственной деятельности предприятий сервиса, осуществления организационно-управленческой деятельности, проводить комплексные исследования рынка услуг с использованием современных научных методов, формировать сервисный продукт, соответствующий запросам потребителей.

3. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.06 «Методы системного анализа в сервисной деятельности» 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 СПА-услуг», «Организация и обслуживание на предприятиях развлечения и отдыха», «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Организация обслуживания напитками», «Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе», «Организация труда управленческого персонала предприятий сервиса». 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», «Организационное поведение на предприятиях сервиса» «Маркетинговые исследования в социально-культурном сервисе», «Современные технологии и инструментарий менеджмента», «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 универсальной (УК) **компетенцией**:

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИДК-1$_{УК-1}$ Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними. ИДК-2$_{УК-1}$.Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системных и междисциплинарных подходов.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

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

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

владеть: методами анализа и синтеза сложных объектов.

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. Методология системного анализа.

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

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

Тема 3. Общие принципы анализа систем.

Смысловой модуль 2. Сфера услуг как система удовлетворения разнообразных потребностей потребителей.

Тема 4. Сервисная деятельность как составляющая сферы услуг.

Тема 5. Моделирование сервисной деятельности как системы производства и оказания услуг.

Тема 6. Моделирование функциональной организации сервисного предприятия.

Тема 7. Операторы сервисных предприятий.

Тема 8. Операторы гостиничного хозяйства.

Тема 9. Операторные модели сферы 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[1]	п[2]	лаб[3]	инд[4]	СРС[5]		л	п	лаб	инд	СРС
Смысловой модуль 1. Методология системного анализа.												
Тема 1. Задачи курса. Системный анализ как методология научного познания.	7	1	1	-	-	5	8	0,5	0,5	-	-	7
Тема 2. Понятие системы, свойства и ее формальное представление.	7	1	1	-	-	5	8	0,5	0,5	-	-	7
Тема 3. Общие принципы анализа систем.	8	2	1	-	-	5	8	0,5	0,5	-	-	7
Итого по	***22***	***4***	***3***	***-***	***-***	***15***	***24***	***1,5***	***1,5***	***-***	***-***	***21***

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л[1]	п[2]	лаб[3]	инд[4]	СРС[5]		л	п	лаб	инд	СРС
смысловому модулю 1												
Смысловой модуль 2. Сфера услуг как система удовлетворения разнообразных потребностей потребителей.												
Тема 4. Сервисная деятельность как составляющая сферы услуг.	9	2	2	-	-	5	8	0,5	0,5	-	-	7
Тема 5. Моделирование сервисной деятельности как системы производства и оказания услуг.	9	2	2	-	-	5	9	1	1	-	-	7
Тема 6. Моделирование функциональной организации сервисного предприятия.	9	2	2	-	-	5	8	1	1	-	-	6
Тема 7. Операторы сервисных предприятий.	8	2	2	-	-	4	8	1	1	-	-	6
Тема 8. Операторы гостиничного хозяйства.	7,95	2	2	-	-	3,95	7	0,5	0,5	-	-	6
Тема 9. Операторные модели сферы услуг.	6	2	1	-	-	3	4,85	0,5	0,5	-	-	3,85
Итого по смысловому модулю 2	***48,95***	***12***	***11***	***-***	***-***	***25,95***	***44,85***	***4,5***	***4,5***	***-***	***-***	***35,85***
Всего по смысловым модулям	**70,95**	**16**	**14**	**-**	**-**	**40,95**	**68,85**	**6**	**6**	**-**	**-**	**56,85**
Катт	**0,8**	**-**	**-**	**-**	**0,8**	**-**	**0,9**	**-**	**-**	**-**	**0,9**	**-**
Каттэк	**0,25**	**-**	**-**	**-**	**0,25**	**-**	**0,25**	**-**	**-**	**-**	**0,25**	**-**
Контроль	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**	**-**	**-**	**-**	**2**	**-**
Всего часов:	**72**	**16**	**14**	**-**	**1,05**	**40,95**	**72**	**6**	**6**	**-**	**3,15**	**56,85**

Примечания: 1. л – лекции;
2. п – практические (семинарские) занятия;
3. лаб – лабораторные занятия;
4. инд – индивидуальные занятия;
5. СРС – самостоятельная работа.

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Системный анализ как метод научного исследования.	1	0,5
2	Формальное представление системы.	1	0,5
3	Моделирование систем индустрии гостеприимства.	1	0,5
4	Разработка структурных систем гостиницы	2	0,5
5	Разработка структурных моделей систем сервисных предприятий	2	1
6	Разработка операторных моделей сервисных предприятий	2	1
7	Разработка операторных моделей процессов гостиничного хозяйства	2	1
8	Разработка операторных схем технологических процессов гостиничного хозяйства	2	0,5
9	Разработка операторных схем технологических процессов сферы услуг	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	заочная форма
1	Тема 1. Задачи курса. Системный анализ как методология научного познания.	5	7
2	Тема 2. Понятие системы, свойства и ее формальное представление.	5	7
3	Тема 3. Общие принципы анализа систем.	5	7
4	Тема 4. Сервисная деятельность как составляющая сферы услуг.	5	7
5	Тема 5. Моделирование сервисной деятельности как системы производства и оказания услуг.	5	7
6	Тема 6. Моделирование функциональной организации сервисного предприятия.	5	6
7	Тема 7. Операторы сервисных предприятий.	4	6
8	Тема 8. Операторы гостиничного хозяйства.	3,95	6
9	Тема 9. Операторные модели сферы услуг.	3	3,85
	Всего	**40,95**	**56,85**

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. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1) Топольник В.Г. Методы системного анализа в гостинично-ресторанном хозяйстве [Текст]: Учеб. пособие. / В. Г. Топольник. - Донецк: ДонНУЭТ, 2019. - 240 с. ISBN 978-617-638-249-2.
2) Топольник В.Г. Системный поход к анализу гостиничных предприятий: монография. – Донецк: ООО «Восточный издательский дом», 2016. – 202 с.
3) Топольник В.Г. Методы системного анализа в гостинично-ресторанном хозяйстве [Текст]: метод. указания (с программой) по самост. изуч. курса, выполн. контрол. работы и контрол. задания (для студ. заоч. формы обучения направления подготов. 43.04.03 «Гостиничное дело» магистерская программа «Гостиничное и ресторанное дело») / ГО ВПО «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела; В.Г. Топольник. - Донецк: ДонНУЭТ, 2019. – 70 с.
4) 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.

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

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К 1-му МОДУЛЮ.

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

21. В чем суть этапа СА «определение целей»?
22. В чем суть этапа СА «определение конфигуратора»?
23. В чем суть этапа СА «генерирование альтернатив»?
24. В чем суть этапа СА «формирование критериев»?

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ КО 2-му МОДУЛЮ.

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

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К 3-му МОДУЛЮ.

1. Что такое производственная система?
2. Дайте понятие общественному питанию как отраслевой производственной системы.
3. Структурная модель отраслевой производственной системы общественного питания.
4. Структурная модель производственной системы предприятия общественного питания.
5. Какая подсистема занимает центральное место в производственной системе предприятия общественного питания?
6. Структурная модель технологической подсистемы производственной системы предприятия общественного питания.
7. Какие подсистемы образовывают технологическую систему предприятия общественного питания?
8. По какому признаку классифицируется материальный поток, который поступает в технологические системы отраслевой производственной системы общественного питания?
9. Дайте понятие продовольственного сырья как материального потока технологических систем общественного питания.
10. Дайте понятие пищевых продуктов как материального потока технологических систем общественного питания. Основные группы, принцип выделения.
11. Дайте понятие полуфабрикатов как материального потока технологических систем общественного питания. Основные группы, принцип выделения.

12. Дайте понятие готовой кулинарной продукции как материального потока технологических систем общественного питания. Основные группы, принцип выделения.
13. Сколько иерархических уровней имеет система материального потока технологических систем общественного питания?
14. Дайте понятие технической системы производства. Иерархическая структура системы.
15. Дайте понятие вида технических изделий и его основных признаков.
16. Определите основное назначение функционально (ФОГ) и конструктивно (КОГ) однородных групп оборудования в технологической системе предприятий общественного питания.
17. Какие технологические процессы и операции производства продукции общественного питания требуют создания низких температур?
18. Какие технологические процессы и операции производства продукции общественного питания требуют создания высоких температур?
19. Какие технологические процессы и операции производства продукции общественного питания осуществляются за счет механического воздействия?
20. Какие технологические потребности общественного питания в большей мере обеспечены техническими средствами?
21. По какому признаку выделяются три типа структур технологической системы производства продуктов питания?
22. Дайте характеристику структурной схемы технологического процесса производства продуктов питания типа «а».
23. Дайте характеристику структурной схемы технологического процесса производства продуктов питания типа «б».
24. Дайте характеристику структурной схемы технологического процесса производства продуктов питания типа «в».
25. Сколько иерархических уровней имеет совокупность технологических систем ресторанного хозяйства?
26. Какие подсистемы обычно выделяются в технологической системе изготовления определенного блюда или кулинарного изделия?
27. Из каких подсистем состоит система формирования качества готовой кулинарной продукции? Связи между ними.

ТЕМАТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ:

«РАЗРАБОТКА ОПЕРАТОРНОЙ МОДЕЛИ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ ...»

1. услуг временного проживания;
2. услуг ресторана;
3. услуг салона красоты;
4. услуг прачечной;
5. услуг химчистки;
6. услуг парикмахерской;
7. физкультурно-оздоровительных услуг;
8. СПА-услуг;
9. фитнес-услуг.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ

1. Системность вселенной. Системность человеческой деятельности.
2. Системный подход как метод познания. Место методологии системного анализа в иерархии методологий научных исследований.
3. Предпосылки зарождения и формирования системного анализа как методологии научных исследований.
4. Задача системного анализа как метода исследования.
5. Основные понятия общей теории систем.
6. Характеристики и свойства систем.
7. Классификация систем.
8. Формальное представление системы. Виды моделей.
9. Структурная модель системы.
10. Основные этапы анализа систем.
11. Построение дерева целей.
12. Понятие проблемы. Классификация проблем.
13. Системный анализ проблемы.
14. Гостиничное хозяйство как составляющая индустрии гостеприимства. Системное представление индустрии гостеприимства.
15. Среда гостеприимства и факторы, его определяющие.
16. Сущность гостиничной деятельности. Гостиничный продукт.
17. Система гостиничных услуг.
18. Система заведений размещения.
19. Состав системы потребителей гостиничных услуг.
20. Структурная модель гостиничного хозяйства.
21. Модель состава подсистемы специализированных отелей. Ее характеристика.
22. Структурная модель системы основных служб гостиницы.
23. Характеристика структурной модели системы управления номерным фондом гостиницы (системы обслуживания)
24. Система помещений отеля.
25. Моделирование и характеристика вестибюльной группы помещений.
26. Система помещений и сооружений спортивно-оздоровительного назначения.
27. Система классификации гостиничных номеров. Характеристика отдельных типов номеров.
28. Графические модели операций, которые выполняют сотрудники службы эксплуатации номерного фонда.
29. Графические модели операций, которые выполняют сотрудники службы приема и размещения.
30. Графические модели операций, которые выполняют горничные.
31. Структурная модель отраслевой производственной системы ресторанного хозяйства.
32. Структурная модель производственной системы предприятия ресторанного хозяйства.
33. Характеристика подсистем, образующих производственную систему заведения ресторанного хозяйства.
34. Какая подсистема занимает центральное место в производственной системе заведения ресторанного хозяйства?
35. Структурная модель технологической подсистемы производственной системы заведения ресторанного хозяйства.
36. Характеристика подсистем, образующих технологическую систему заведения ресторанного хозяйства?
37. Какая подсистема занимает центральное место в технологической системе заведения ресторанного хозяйства?

38. Классификация материального потока, поступающего в технологические системы отраслевой производственной системы ресторанного хозяйства.
39. Иерархические уровни системы материального потока технологических систем ресторанного хозяйства.
40. Иерархическая структура системы технических средств производства продукции ресторанного хозяйства.
41. Типы структур технологической системы производства продуктов питания.
42. Характеристика структурной схемы технологического процесса производства продуктов питания типа «а».
43. Характеристика структурной схемы технологического процесса производства продуктов питания типа «б».
44. Характеристика структурной схемы технологического процесса производства продуктов питания типа «в».
45. Понятие технологической системы 4-го иерархического уровня.
46. Понятие технологической системы 5-го иерархического уровня.
47. Классификация технологических подсистем пищевых производств.
48. Система формирования качества готовой кулинарной продукции.
49. Связи между подсистемами системы формирования качества готовой кулинарной продукции.
50. С помощью каких схем проводится формализация технологического процесса?
51. Формализация технологического процесса производства кулинарной продукции в виде параметрической схемы?
52. Что такое операторная схема технологического процесса?
53. Графические модели операторов механической обработки пищевого сырья.
54. Графические модели операторов нарезания пищевого сырья.
55. Графические модели операторов тепловой обработки пищевого сырья.
56. Типы технологических связей между операторами и процессорами в моделях технологических процессов производства кулинарной продукции.
57. Процессор образование полуфабриката «Картофель, нарезанный брусочками».
58. Процессор образование полуфабриката «Морковь, нарезанная соломкой».
59. Подсистема создания костного бульона.
60. Из каких подсистем и процессоров составляется технологическая система приготовления соуса красного основного?

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

14. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

<table>
<tr><td colspan="10">Текущее тестирование и самостоятельная работа</td></tr>
<tr><td colspan="3">Смысловой модуль 1 (Методология системного анализа)</td><td colspan="6">Смысловой модуль 2 (Сфера услуг как система удовлетворения разнообразных потребностей потребителей)</td><td>Самостоятельная работа</td><td>Сумма в баллах</td></tr>
<tr><td colspan="3">Количество баллов 15</td><td colspan="6">Количество баллов 30</td><td>Количество баллов 55</td><td>Количество баллов 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></tr>
<tr><td>5</td><td>5</td><td>5</td><td>5</td><td>5</td><td>5</td><td>5</td><td>5</td><td>5</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

15. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. 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.
2. 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
3. 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. Системный подход к анализу гостиничных предприятий [Текст] : монография. – Донецк : ООО «Восточный издательский дом», 2016. - 202 с. ISBN 978-966-317-264-4
2. 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.
3. Топольник, В.Г. Методы системного анализа в гостинично-ресторанном хозяйстве [Текст]: метод. указания (с программой) по самост. изуч. курса, выполн. контрол. работы и контрол. задания (для студ. заоч. формы обучения направления подготов. 43.04.03 «Гостиничное дело» магистерская программа «Гостиничное и ресторанное дело») / ГО ВПО «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела; В.Г. Топольник. - Донецк: ДонНУЭТ, 2019. – 70 с.
4. Системный анализ, управление и доступ к информационным ресурсам экономических систем [Электронный ресурс] : ст. / К. Л. Самаров, Т. С. Аббасова, Ю. В. Стреналюк, И. М. Белюченко . ─ Королев : Технологический университет, 2016 . ─ Локал. компьютер. сеть НБ ГОВПО "ДонНУЭТ".

5. Ромащенко, Т. Д. Системный подход к анализу воспроизводства общественных благ [Электронный ресурс] : ст. / Т. Д. Ромащенко, М. Г. Ивлева . ─ [Донецк : ДонНУЭТ, 2016] . ─ Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

Электронные ресурсы

1. Топольник, В. Г. Методы системного анализа в гостинично-ресторанном хозяйстве [Электронный ресурс] : Фак. рестор.-гостинич. бизнеса, 1 курс, оч.,1 курс оч.-заоч. форма обучения, 2021-2022 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, 2020 . ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ .
2. Топольник В.Г. Методы системного анализа в гостинично-ресторанном хозяйстве [Текст]: метод. указания (с программой) по самост. изуч. курса, выполн. контрол. работы и контрол. задания (для студ. заоч. формы обучения направления подготов. 43.04.03 «Гостиничное дело» магистерская программа «Гостиничное и ресторанное дело») / ГО ВПО «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела; В.Г. Топольник. - Донецк: ДонНУЭТ, 2019. . ─ Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
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.
4. Системный анализ, управление и доступ к информационным ресурсам экономических систем [Электронный ресурс] : ст. / К. Л. Самаров, Т. С. Аббасова, Ю. В. Стреналюк, И. М. Белюченко . ─ Королев : Технологический университет, 2016 . ─ Локал. компьютер. сеть НБ ГОВПО "ДонНУЭТ".
5. Ромащенко, Т. Д. Системный подход к анализу воспроизводства общественных благ [Электронный ресурс] : ст. / Т. Д. Ромащенко, М. Г. Ивлева . ─ [Донецк : ДонНУЭТ, 2016] . ─ Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

16. 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.

17. 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).

18. 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.