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.07 ИССЛЕДОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ

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 «Исследование бизнес-процессов в социально-культурном сервисе» 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. Кошавка_____
(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/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>1-й</td><td>2-й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Общее количество часов – 72</td><td>2-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 - 2,56</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>40,95 час.</td><td>56,85 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:
для очной формы обучения - 30 / 40,95
для заочной формы обучения – 12 / 56,85

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: формирование представлений о бизнес-процессах, их основных характеристиках, видах бизнес-процессов социально-культурного сервиса, системе показателей и методах анализа бизнес-процессов, системы знаний статистические методам анализа деятельности предприятий социально-культурного сервиса.

Задачи: приобретение навыков применения теоретических знаний при решении задач, связанных анализом деятельности предприятий социально-культурного сервиса как бизнес-структур.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.07 «Исследование бизнес-процессов в социально-культурном сервисе» 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», «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 профессиональной (ПК) **компетенцией**:

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
ПК-7. Способен к исследованию процессов, явлений и объектов, относящихся к сфере профессиональной деятельности, оценке и интерпретации полученных результатов	ИДК-1$_{ПК-7}$ Проводит научные исследования бизнес-процессов социально-культурного сервиса с использованием инновационных технологий и методов. ИДК-2$_{ПК-7}$ Оценивает результаты анализа деятельности предприятий и разрабатывает рекомендации по проведению реинжиниринга бизнес-процессов

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

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

уметь: разрабатывать структуры бизнес-процессов, систему показателей для анализа бизнес-процессов предприятий и организаций сферы услуг, осуществлять статистический анализ данных сферыуслуг, определять взаимозависимости между анализируемыми факторами, получать статистически значимые характеристики и математические модели установленных зависимостей.

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

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. Бизнес-процессы.
Тема 1. Общие сведения о бизнес-процессах. Классификация и характеристика бизнес-процессов.
Тема 2. Бизнес-процессы сервисных предприятий.
Тема 3. Описание бизнес-процессов сервисных предприятий.

Смысловой модуль 2. Исследование бизнес-процессов.
Тема 4. Виды и методы анализа бизнес-процессов.
Тема 5. Методы качественного анализа бизнес-процессов.
Тема 6. Методы количественного анализа бизнес-процессов.

Смысловой модуль 3. Статистические методы исследования деятельности сферы услуг.
Тема 7. Общие сведения о статистке и статистических методах исследования.
Тема 8. Статистические характеристики исследуемой выборки. Статистические таблицы.
Тема 9. Статистические исследования парных зависимостей.

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. Исследование бизнес-процессов в социально-культурном сервисе												
Смысловой модуль 1. Бизнес-процессы.												
Тема 1. Общие сведения о бизнес-процессах. Классификация и характеристика бизнес-процессов.	7	1	1	-	-	5	8	0,5	0,5	-	-	7

Тема 2. Бизнес-процессы сервисных предприятий	7	1	1	-	-	5	8	0,5	0,5	-	-	7
Тема 3. Описание бизнес-процессов сервисных предприятий	9	2	2	-	-	5	8	0,5	0,5	-	-	7
Итого по смысловому модулю 1	***23***	***4***	***4***	***-***	***-***	***15***	***24***	***1,5***	***1,5***	***-***	***-***	***21***
Смысловой модуль 2. Исследование бизнес-процессов												
Тема 4. Виды и методы анализа бизнес-процессов.	9	2	2	-	-	5	8	0,5	0,5	-	-	7
Тема 5. Методы качественного анализа бизнес-процессов.	9	2	2	-	-	5	9	1	1	-	-	7
Тема 6. Методы количественного анализа бизнес-процессов.	9	2	2	-	-	5	9	1	1	-	-	7
Итого по смысловому модулю 2	***27***	***6***	***6***	***-***	***-***	***15***	***26***	***2,5***	***2,5***	***-***	***-***	***21***
Смысловой модуль 3. Статистические методы исследования деятельности сферы услуг												
Тема 7. Общие сведения о статистке и статистических методах исследования.	8	2	2	-	-	4	6	0,5	0,5	-	-	5
Тема 8. Статистические характеристики исследуемой выборки. Статистические таблицы.	6,95	2	1	-	-	3,95	7	1	1	-	-	5
Тема 9. Статистические исследования парных зависимостей.	6	2	1	-	-	3	5,85	0,5	0,5	-	-	4,85
Итого по смысловому модулю 3	***20,95***	***6***	***4***	***-***	***-***	***10,95***	***18,85***	***2***	***2***	***-***	***-***	***14,85***

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***	***-***
КЭ	***-***	***-***	***-***	***-***	***-***	***-***	***-***	***-***	***-***	***-***	***-***	***-***
Контроль	***-***	***-***	***-***	***-***	***-***	***-***	***2***	***-***	***-***	***-***	***2***	***-***
Каттэк	***0,25***	***-***	***-***	***-***	***0,25***	***-***	***0,25***	***-***	***-***	***-***	***0,25***	***-***
Всего часов	**72**	**16**	**14**	**-**	**1,05**	**40,95**	**72**	**6**	**6**	**-**	**3,15**	**56,85**

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Разработка системы бизнес-процессов сервисного предприятия	1	0,5
2	Разработка карты процессов сервисного предприятия	1	0,5
3	Описание элементов основных бизнес-процессов сервисного предприятия	2	0,5
4	Описание элементов обеспечивающих бизнес-процессов сервисного предприятия	2	0,5
5	Разработка SWOT-анализа делового процесса сервисного предприятия	2	1
6	Разработка системы показателей для оценки бизнес-процессов сервисного предприятия	2	1
7	Расчет основных характеристик статистических данных сферы услуг. Проверка нормальности распределения статистических данных	2	0,5
8	Корреляционный анализ парных зависимостей в сфере услуг	1	1
9	Регрессионный анализ парных зависимостей в сфере 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. Общие сведения о бизнес-процессах. Классификация и характеристика бизнес-процессов	5	7
2	Тема 2. Бизнес-процессы сервисных предприятий.	5	7

3	Тема 3. Описание бизнес-процессов сервисных предприятий..	5	7
4	Тема 4. Виды и методы анализа бизнес-процессов.	5	7
5	Тема 5. Методы качественного анализа бизнес-процессов.	5	7
6	Тема 6. Методы количественного анализа бизнес-процессов.	5	7
10	Тема 7. Общие сведения о статистке и статистических методах исследования.	4	5
8	Тема 8. Статистические характеристики исследуемой выборки. Статистические таблицы.	3,95	5
9	Тема 9. Статистические исследования парных зависимостей.	3	4,85
	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. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К 1-му МОДУЛЮ.

1. Понятие бизнеса, бизнес-процессов.
2. Классификация бизнес-процессов.
3. Основные бизнес-процессы организации (предприятия). Их особенность.
4. Поддерживающие (обеспечивающие) бизнес-процессы. Их особенность.
5. Бизнес-процессы развития. Их особенность.
6. Бизнес процессы управления. Их особенность.
7. Варианты описания бизнес-процессов организации (предприятия).
8. Структура описания бизнес-процесса. Элементы структуры.
9. Какие вопросы необходимо осветить при идентификации стратегии деятельности организации (предприятия).
10. Алгоритм разработки стратегии организации (предприятия).
11. Какие элементы входят в организационную концепцию деятельности организации (предприятия).
12. Структура бизнес-процессов гостиничного предприятия.
13. Охарактеризуйте возможные входы обобщающего бизнес-процесса для сервисного предприятий «Оказывать услуги парикмахерской».
14. Охарактеризуйте возможные выходы (результаты) обобщающего бизнес-процесса гостиничного предприятия «Оказывать услуги парикмахерской».
15. Что может служить управляющими элементами при осуществлении гостиничного бизнеса?
16. С помощью каких средств осуществляется деятельность по предоставлению (оказанию) гостиничных услуг?
17. Что представляет собой карта процессов сервисного предприятия, в частности прачечной?
18. Описать бизнес-процесс, выполняемый при оказании услуги салона красоты (процесс выбрать самостоятельно).

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ КО 2-му МОДУЛЮ

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

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К 3-му МОДУЛЮ (ТЕСТЫ)

1. Как рассматривается конкретный результат измерения величины?
   а) приблизительное значение;
   б) значение, лежащее в интервале между наибольшим и наименьшим значением;
   в) разность между истинным значением величины и ошибкой измерения;
   г) случайное значение.

2. Что такое случайная погрешность?
   а) результат взаимодействия большого числа незначительных в отдельности факторов;
   б) результат влияния условий проведения измерений;
   в) величина, которая не зависит от лица, проводящего измерения;
   г) неожиданные внешние воздействия на измерения.

3. Что такое математическое ожидание случайной величины?
   а) вероятность, что случайная величина находится в пределах определенного интервала;
   б) статистическая характеристика случайной величины;
   в) среднее значение величины, которая измеряется;
   г) абсцисса центра тяжести системы значений случайной величины.

4. Какую величину нужно рассчитывать для результатов серии измерений?
   а) среднее арифметическое значение опытной величины;
   б) взвешенное среднее арифметическое значение опытной величины;
   в) математическое ожидание исследуемой величины;
   г) истинное значение исследуемой величины.

5. Что такое дисперсия?

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

6. Что такое стандартное отклонение?

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

7. Стандартная ошибка среднего определяется по формуле:

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

8. Вероятность – это :

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

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

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

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

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

11. Ошибка среднего рассчитывается по формуле:

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

12. Среднеквадратическое отклонение рассчитывается по формуле:

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

13. Относительная ошибка измерений рассчитывается по формуле:

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

14. Условие наличия грубых погрешностей:

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

15. Условие нормальности распределения результатов наблюдений:

а) $V_x < 0{,}33$; б) $\left(\frac{R}{S_x}\right)_{кр}^{Н.М} < \frac{R}{S_x} < \left(\frac{R}{S_x}\right)_{кр}^{В.М}$; в) $\frac{R}{S_x} > \left(\frac{R}{S_x}\right)_{кр}^{Н.М}$; г) $\frac{R}{S_x} < \left(\frac{R}{S_x}\right)_{кр}^{В.М}$.

16. Корреляционная связь – это связь между:
а) стохастическими величинами;
б) результативной и факторной величинами;
в) одним значением факторной и несколькими значениями результативной величинами;
г) одним значением результативной и несколькими значениями факторной величинами.

17. Форму корреляционной связи характеризует:
а) направление;
б) тип аналитической зависимости;
в) коэффициент корреляции;
г) индекс корреляции.

18. Тесноту корреляционной связи между двумя количественными величинами характеризует:
а) коэффициент ассоциации;
б) ранговый коэффициент корреляции;
в) коэффициент контингенции;
г) корреляционное отношение.

19. Корреляционная связь между признаками считается средней, если значение оценки ее тесноты имеет значение:
а) 0,20...0,40; б) 0,40...0,60; в) 0,60...0,80; г) 0,80...1,00.

20. Условие статистической значимости корреляционной связи между показателями, которые контролируются:
а) $t_{r\ расч.} > t_{\alpha,n-2}$; б) $t_{r\ расч.} < t_{\alpha,n-2}$;
в) $V^2_{\rho\ розр.} > V^2_{\alpha,\nu_1,\nu_2}$; г) $V^2_{\rho\ розр.} < V^2_{\alpha,\nu_1,\nu_2}$.

21. Теснота корреляционной связи между двумя признаками, которые имеют линейную форму зависимости, характеризуют с помощью:
а) индекса корреляции;
б) линейного коэффициента корреляции;
в) рангового коэффициента корреляции;
г) эмпирического коэффициента корреляции.

22. Параметры функции регрессии по своей сути являются величинами:

а) расчетными;
б) случайными;
в) взаимозависимыми;
г) вероятными.

23. Вычисления каких сумм из экспериментальных данных используются для определения параметров линейной функции регрессии?

а) $\sum x_i$; $\sum y_i$; $\sum x_i y_i$; $\sum x_i^2 y_i$;

б) $\sum x_i$; $\sum x^2{}_i$; $\sum y^2{}_i x_i$; $\sum x_i y_i$;

в) $\sum x_i$; $\sum x^2{}_i$; $\sum x_i y_i$; $\sum y_i$;

г) $\sum x_i$; $\sum y_i$; $\sum x_i y_i$; $\sum y^2{}_i$.

24. Адекватность эмпирической функции проверяется с помощью:
а) остаточной дисперсии;
б) критерия Фишера;
в) критерия Стьюдента;
г) общей дисперсии.

25. Условие статистической значимости эмпирической функции регрессии, которая аналитически описывает изучаемое явление:

а) $F_{расч.} > F_{табл.}$; б) $F_{расч.} < F_{табл.}$;

в) $F_{расч.} > F_{табл.(\alpha\alpha, v_1, v_2)}$; г) $F_{расч.} < F_{табл.(\alpha\alpha, v_1, v_2)}$.

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

Объект исследования:

1. В целом Федерация;
2. г. Москвы;
3. г. Санкт-Петербурга;
4. Центрального федерального округа;
5. Северо-Западного федерального округа;
6. Южного федерального округа;
7. Северо-Кавказского федерального округа;
8. Приволжского федерального округа;
9. Уральского федерального округа;
10. Сибирского федерального округа;
11. Дальневосточного федерального округа;
12. Краснодарского края;
13. Республики Башкортостан;
14. Республики Татарстан;
15. Приморского края;
16. Хабаровского края;
17. Республики Карелия;
18. Тюменской области.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ

1. Понятие бизнеса. Основные характеристики бизнеса фирмы.
2. Бизнес-процессы. Классификация и характеристика.
3. Организационная схема бизнес-процессов компании.
4. Варианты и правила описания бизнес-процессов.
5. Структура описания бизнес-процесса.
6. Идентификация стратегии сервисного предприятия.
7. Идентификация организационной концепции сервисного предприятия.
8. Структура (карта) бизнес-процессов сервисного предприятия.
9. Какие существуют варианты анализа бизнес-процессов организации?
10. Этапы корректирующего анализа бизнес-процесса.
11. Алгоритм экспертно-аналитического этапа анализа бизнес-процесса.
12. Классификация видов анализа бизнес-процессов.
13. SWOT-анализ бизнес-процесса.
14. Выделение и анализ проблем бизнес-процесса.
15. Ранжирование бизнес-процессов на основе субъективной оценки.
16. Типовые требования, предъявляемые к бизнес-процессу.
17. Анализ бизнес-процессов по выполнению требований.
18. Метод визуального анализа графических схем бизнес-процессов.
19. Количественные методы анализа бизнес-процессов. Номенклатура показателей.
20. Абсолютные показатели бизнес-процессов.
21. Относительные показатели бизнес-процессов.
22. Показатели достижения цели бизнес-процесса.
23. Статистика как наука. Основные функции статистики.
24. Измерения величин. Ошибки при измерении.
25. Случайные величины и их статистическая характеристика.
26. Понятие о нормальном законе распределения измеряемой величины.
27. Вероятность результата измерений.
28. Понятие о выборочном методе исследования.
29. Основные статистические характеристики величины, измеряемой при проведении экспериментальных исследовательских работ.
30. Назначение первичной обработки результатов экспериментов.
31. Этапы математико-статистической обработки результатов эксперимента.
32. Основные статистические характеристики выборки. Их расчет
33. В чем заключается условие однородности выборочных данных?
34. В чем заключается условие наличия «грубых» ошибок в наблюденных данных?
35. В чем заключается условие статистической значимости различий двух средних?
36. При каких условиях наблюденные данные могут быть использованы для установления зависимостей с помощью регрессионного анализа?
37. Классификация зависимостей между результирующей и поясняющей переменными величинами .
38. Какие методы статистического исследования используются для зависимостей разных типов?
39. Из каких этапов состоит процесс статистического исследования парных зависимостей величин?
40. Общие понятия о корреляции между двумя величинами, которые исследуются.
41. Характеристики корреляционного анализа парных зависимостей.
42. Показатель тесноты корреляционной связи, его сущность и расчет.

43. Оценка статистической значимости коэффициента корреляции.
44. Общие понятия о регрессионной связи между двумя исследуемыми величинами.
45. Понятия о методе наименьших квадратов.
46. Приведите систему уравнений, с помощью которых определяются параметры линейной функции регрессии.
47. Какие статистические данные нужны для вычисления коэффициентов (параметров) линейной функции регрессии?
48. Приведите систему уравнений, с помощью которых определяются параметры квадратичной функции регрессии.
49. Какие статистические данные нужны для вычисления коэффициентов (параметров) квадратичной функции регрессии?
50. По какому критерию подтверждается правомерность использования математической модели для описания зависимости, которая изучается?

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

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

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

Примечание. T1, T2, ... T10 – 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. Исследование бизнес-процессов гостиничного хозяйства: учебное пособие. / В.Г. Топольник ; М-во образования и науки Донец. Народ. Респ., Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гост. дела. – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2021. – 162 с.
2. Топольник В. Г. Исследование бизнес-процессов гостиничного хозяйства: текст лекций для студентов очной и заочной форм обучения направления подгот. 43.04.03 «Гостиничное дело» профиля «Гостиничное дело» (электронный ресурс / В.Г. Топольник ; М-во образования и науки Донец. Народ. Респ., Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. гост. и рестор. дела. – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2017. – 118 с.
3. Управление бизнес-процессами : учебное пособие / Н. Д. Горюнова, Д. Ю. Ковылкин, Л. Н. Никитина [и др.] ; под редакцией Л. Н. Никитиной. — Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2019. — 89 c. — ISBN 978-5-7937-1741-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/102983.html

Дополнительная

1. Топольник В.Г. Процессный подход к деятельности гостинично-ресторанных комплексов [Текст] : монография. / В.Г. Топольник, Л.В. Крылова.– Донецк : ДонНУЭТ, 2017. - 152 с.
2. Кравченко, А. В. Моделирование бизнес-процессов: учебное пособие / А. В. Кравченко, Е. В. Драгунова, Ю. В. Кириллов. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2020. — 367 c. — ISBN 978-5-7782-4159-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/99351.html
3. Андреев О.С. Реинжиниринг как новое качество управления технологиями проектирования бизнес-процессов в условиях обучения в современном вузе / О.С. Андреев // Современная высшая школа: инновационный аспект. 2016. № 1. С. 89-98. DOI: 10.7442/2071-9620-2016-1-89-98
4. Молоткова, Н. В. Реинжиниринг бизнес-процессов: учебное пособие / Н. В. Молоткова, Д. Л. Хазанова. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2019. — 81 c. — ISBN 978-5-8265-2123-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/99785.html

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).

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.