

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.02.2025 13:20:12
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
Б1.В.04 МОДЕЛИРОВАНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ В
ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОМ ХОЗЯЙСТВЕ**

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм

Программа высшего образования – программа магистратуры

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
(код, наименование)

Магистерская программа Гостиничное и ресторанное дело
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:

очная форма обучения 1 курс

заочная форма обучения 2 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

**Донецк
2024**

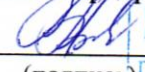
Рабочая программа учебной дисциплины «Моделирование инновационных процессов в гостинично-ресторанном хозяйстве» для обучающихся по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:

- в 2024 г. – для очной формы обучения;
- в 2024 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 « 22 » 02 2024 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела


КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА
Я.В. Дегтярева
(подпись) (инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса



И.В. Кошавка
(подпись) (инициалы, фамилия)

Дата « 26 » 02 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от « 28 » 02 2024 года № 7

Председатель 
Л.В. Крылова
(подпись) (инициалы, фамилия)

© Посяда А.А., 2024 год
© ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2024 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателя	Наименование укрупненной группы направлений подготовки/профиль/ магистерская программа/специализация, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	заочная форма обучения
Количество зачетных единиц – <u>3</u>	Укрупненная группа направлений подготовки/специальностей <u>43.00.00 Сервис и туризм</u> (код, название)	Формируемая участниками образовательных отношений	
	Направление подготовки/Специальность <u>43.04.03 Гостиничное дело</u> (код, название)		
Модулей - 1	Профиль/Магистерская программа/Специализация: <u>Гостиничное и ресторанное дело</u> (название)	Год подготовки	
Смысловых модулей - 3		1-й	2-й
Индивидуальные научно-исследовательские задания: _____		Семестр	
Общее количество часов – 108		2-й	Зимняя сессия
Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных - 2 ; самостоятельной работы обучающегося - 2	Программа высшего образования Магистратура	Лекции	
		18 час	8 час
		Практические, семинарские занятия	
		18 час	8 час
		Лабораторные занятия	
		-	-
		Самостоятельная работа	
		35,6 час.	80,4 час.
Индивидуальные задания			
3 ТМК	Контрольная работа		
Форма промежуточной аттестации			
экзамен	экзамен		

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

для очной формы обучения - 36 / 35,6
для заочной формы обучения – 16 / 80,4

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: формирование у студентов представлений об инновации, инновационном процессе, совершенствовании процессов, о методах моделирования, системы знаний по моделированию инновационных процессов, средствах функционального моделирования в нотации IEDF0.

Задачи: приобретение навыков применения теоретических знаний по анализу последовательности выполнения процессов производства продукции и обслуживания потребителей заведений гостинично-ресторанного хозяйства, их моделировании средствами IEDF0 при организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц, других средств размещения и предприятий питания, разработке и внедрении инноваций в деятельность гостиниц, других средств размещения и объектов общественного питания; постановке целей и задач проектирования в гостиничной деятельности, разработке нормативно-технологической документации, стандартов гостиничной деятельности и общественного питания.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.04 «Моделирование инновационных процессов в гостинично-ресторанном хозяйстве» 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 «Организация гостиничного хозяйства», «Организация работы предприятий питания», «Технология продукции ресторанный хозяйства», «Гостиничный и ресторанный менеджмент», «Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии», «Организация услуг питания в номерах». Для успешного усвоения материала дисциплины студент должен знать номенклатуру гостиничных и ресторанных услуг, технологический цикл, инфраструктуру для их предоставления, а также контингент потребителей этих услуг, владеть компьютерными программами офиса Windows, теоретические методы научных исследований, особенно моделирования.

Дисциплина находится в логической связи с дисциплиной «Исследование бизнес-процессов гостиничного хозяйства», формирует методологическую основу для дальнейшего изучения дисциплин «Современные методы совершенствования гостинично-ресторанной деятельности», «Современные технологии и инструментарий менеджмента», «Стратегический менеджмент».

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), общепрофессиональными (ОПК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	<p>ИДК-1_{УК-2} Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления.</p> <p>ИДК-2_{УК-2} Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения.</p> <p>ИДК-3_{УК-2} Разрабатывает план реализации проекта с учетом возможных рисков реализации и возможностей их устранения, планирует необходимые ресурсы.</p> <p>ИДК-4_{УК-2} Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта.</p>
ПКО-2. Способен разрабатывать и реализовывать проекты в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций	<p>ИДК-1_{ПКО-2} Обосновывает необходимость разработки проектов в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>ИДК-2_{ПКО-2} Проектирует объекты профессиональной деятельности с учетом современных технологий и новаций на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ИДК-3_{ПКО-2} Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов в сфере туризма как технологии обоснования проектов и принятия предпринимательских решений</p>
ПКО-3. Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ИДК-1_{ПКО-3} Обосновывает планы и проекты по реформированию и реструктуризации деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ИДК-2_{ПКО-3} Организует работу планированию и разработке проектов реформирования и реструктуризации деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ИДК-3_{ПКО-3} Оценивает социально-экономические последствия реформирования и реструктуризации предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>
ПКО-4. Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативный инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ИДК-1_{ПКО-4} Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ИДК-2_{ПКО-4} Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ИДК-3_{ПКО-4} Применяет современные информационно-коммуникативные технологии для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>

<p>ПКО-5. Способен применять научные концепции исследования и моделирования для обоснования стратегических решений по развитию предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ИДК-1_{ПКО-5} Обосновывает выбор научных концепций и методов исследования и моделирования развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания ИДК-2_{ПКО-5} На основе использования научных методов проводит обоснование стратегических решений по развитию предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>
<p>ПК-2. Способен разрабатывать проекты по управлению изменениями и реализовывать меры по преодолению сопротивления персонала предприятий сферы гостеприимства и общественного питания изменениям</p>	<p>ИДК-1_{ПК-2} Осуществляет анализ российской и зарубежной практики внедрения изменений на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания ИДК-2_{ПК-2} Понимает и обосновывает перед собственниками бизнеса виды работ по разработке и реализации проектов по управлению изменениями на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания ИДК-3_{ПК-2} Разрабатывает и реализует комплекс мер по преодолению сопротивления персонала предприятий сферы гостеприимства и общественного питания изменениям ИДК-4_{ПК-2} Проводит оценку эффективности управленческих решений по внедрению изменений на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>
<p>ПК-4. Способен осуществлять научно-аналитическое обоснование выбора организационно-управленческих инноваций для их применения на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ИДК-1_{ПК-4} Осуществляет научно-аналитическое обоснование выбора организационно-управленческих инноваций для их применения на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания ИДК-2_{ПК-4} Применяет научные методы исследования при проведении экспертизы организационно-управленческих инноваций, планируемых к применению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания</p>

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

знать: понятие инноваций, инновационного процесса, бизнес-процесса, процесса как объекта моделирования, современные методологии моделирования процессов (бизнес-процессов), синтаксис и правила методологии функционального моделирования IDEF0;

уметь: разрабатывать контекстные, функциональные модели различных уровней процессов предприятий и организаций гостиничной и ресторанной отрасли;

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

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. Моделирование как метод исследования.

Тема 1. Понятие модели и моделирования. Основные характеристики

Тема 2. Методологии моделирования процессов

Тема 3. Основные сведения о современных методологиях моделирования процессов

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

Тема 4. Методология функционального моделирования IDEF0.

Тема 5. Правила разработки диаграмм IDEF0.

Тема 6. Функциональное моделирование деятельности гостиницы.

Тема 7. Моделирование бизнес-процессов служб гостиницы

Смысловой модуль 3. Инновационные процессы в гостинично-ресторанном хозяйстве.

Тема 8. Инновационная деятельность в гостиничном хозяйстве

Тема 9. Функциональное моделирование инновационной деятельности.

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л	п	лаб.	инд.	срс		л	п	лаб.	инд.	срс
Модуль 1. Моделирование инновационных процессов в гостинично-ресторанном хозяйстве												
Смысловой модуль 1. Моделирование как метод исследования												
Тема 1. Понятие модели и моделирования. Основные характеристики	8	2	2	-	-	4	10	0,5	0,5	-	-	9
Тема 2. Методологии моделирования процессов	8	2	2	-	-	4	10	0,5	0,5	-	-	9
Тема 3. Основные сведения о современных методологиях моделирования процессов	8	2	2	-	-	4	11	1	1	-	-	9
Итого по смысловому модулю 1	24	6	6	-	-	12	31	2	2	-	-	27
Смысловой модуль 2. Моделирование бизнес-процессов с использованием методологии IDEF0.												
Тема 4. Методология функционального моделирования IDEF0	8	2	2	-	-	4	11	1	1	-	-	9

Тема 5. Правила разработки диаграмм IDEF0.	8	2	2	-	-	4	11	1	1	-	-	9
Тема 6. Функциональное моделирование деятельности гостиницы	8	2	2	-	-	4	11	1	1	-	-	9
Тема 7. Моделирование бизнес-процессов служб гостиницы	8	2	2	-	-	4	11	1	1	-	-	9
Итого по смысловому модулю 2	32	8	8	-	-	16	44	4	4			36
Смысловой модуль 3. Инновационные процессы в гостинично-ресторанном хозяйстве.												
Тема 8. Инновационная деятельность в гостиничном хозяйстве	8	2	2	-	-	4	11	1	1	-	-	9
Тема 9. Функциональное моделирование инновационной деятельности	7,6	2	2	-	-	3,6	10,4	1	1	-	-	8,4
Итого по смысловому модулю 3	15,6	4	4	-	-	7,6	21,4	2	2	-	-	17,4
Всего по смысловым модулям	71,6	18	18	-	-	35,6	96,4	8	8	-	-	80,4
Катт	0,9	-	-	-	0,9	-	1,2	-	-	-	1,2	-
СРэк	33,1	-	-	-	33,1	-	-	-	-	-	-	-
ИК	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
КЭ	2	-	-	-	2	-	2	-	-	-	2	-
Каттэк	0,4	-	-	-	0,4	-	0,4	-	-	-	0,4	-
Контроль	-	-	-	-	-	-	8	-	-	-	8	-
Всего часов	108	18	18	-	36,4	35,6	108	8	8	-	11,6	80,4

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Моделирование как метод исследования	2	0,5
2	Модели. Виды. Характеристика	2	0,5
3	Современные методологии моделирования процессов	2	1
4	Моделирование процессов в виде блок-схем	2	1
5	Отработка навыков работы по программе ERwin Process Modeler 7.3	2	1
6	Создание контекста для функциональной модели «Оказывать гостиничные услуги». Декомпозиция контекстной диаграммы	2	1
7-8	Разработка неконтекстных диаграмм	4	2
9	Новшества, инновации, инновационный процесс	2	1
	Всего	18	8

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

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

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/ п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	очная форма
1	Тема 1. Понятие модели и моделирования. Основные характеристики	4	9
2	Тема 2. Методологии моделирования процессов	4	9
3	Тема 3. Основные сведения о современных методологиях моделирования процессов	4	9
4	Тема 4. Методология функционального моделирования IDEF0	4	9
5	Тема 5. Правила разработки диаграмм IDEF0.	4	9
6	Тема 6. Функциональное моделирование деятельности гостиницы	4	9
7	Тема 7. Моделирование бизнес-процессов служб гостиницы	4	9
8	Тема 8. Инновационная деятельность в гостиничном хозяйстве	4	9
9	Тема 9. Функциональное моделирование инновационной деятельности	3,6	8,4
	Всего	35,6	80,4

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

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

1) для слепых и слабовидящих:

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

2) для глухих и слабослышащих:

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

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

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

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

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

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

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

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

1) для слепых и слабовидящих:

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

2) для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Рабочей программой не предусмотрены.

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

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К 1-му МОДУЛЮ.

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

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ КО 2-му МОДУЛЮ.

1. Концептуальные положения методологии IDEF0.
2. Назовите основные компоненты синтаксиса языка IDEF0.
3. Характеристика блока как элемента графического языка IDEF0.
4. Характеристика стрелки как элемента графического языка IDEF0.
5. Характеристика диаграммы IDEF0-модели.
6. Виды диаграмм методологии IDEF0.
7. Иерархия диаграмм IDEF0.
8. Доминирование блоков на диаграмме IDEF0.
9. Ограничения для представления блоков на диаграмме IDEF0.
10. Правила представления блоков на диаграмме IDEF0.
11. Правила обозначения стрелок на диаграмме IDEF0.
12. Требования к связи «блок↔стрелка» на диаграмме IDEF0.
13. Правила изображения обратных связей на диаграмме IDEF0.

14. Характеристика граничных и внутренних стрелок на диаграмме IDEF0.
15. Туннельные стрелки, их обозначение на диаграмме IDEF0.
16. Стандартный бланк диаграммы IDEF0. Особенности его областей.
17. Основные виды функций, которые моделируются средствами языка IDEF0.
18. Дать понятие деятельности как объекта моделирования средствами языка IDEF0.
19. Дать понятие процесса как объекта моделирования средствами языка IDEF0.
20. Дать понятие операции как объекта моделирования средствами языка IDEF0.
21. Дать понятие действия как объекта моделирования средствами языка IDEF0.
22. Виды механизмов преобразующих блоков. Иерархия механизмов.
23. Сущность управления функциональным (преобразующим) блоком.
24. Раскрыть сущность понятия «управление деятельностью».
25. Раскрыть сущность понятия «управление процессом».
26. Раскрыть сущность понятия «управление операцией».
27. Система основных (обязательных) бизнес-процессов гостиничного предприятия.
28. Перечислите возможные объекты, управляющие функциями бизнес-процессов гостинично-ресторанного хозяйства, представляемых на диаграммах IDEF0.
29. Приведите примеры входов в функции бизнес-процессов гостинично-ресторанного хозяйства, представляемых на диаграммах IDEF0.
30. Приведите примеры выходов из функции бизнес-процессов гостинично-ресторанного хозяйства, представляемых на диаграммах IDEF0.
31. Что выступает механизмом осуществления функции бизнес-процессов гостинично-ресторанного хозяйства, представляемых на диаграммах IDEF0?
32. Какие требования предъявляются к наличию стрелок блока на диаграммах IDEF0?
33. Что нужно учитывать при построении модели бизнес-процесса?

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К 3-му МОДУЛЮ

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

ТЕСТЫ

1. Инновации ориентированы на
 1. Деятельность
 2. Политику государства
 3. Экономику страны
 4. Потребителя
2. Что такое «инновация»
 1. Новый порядок
 2. Новый метод
 3. Новая продукция, услуга
 4. Введение новшеств
3. Новая схема взаимодействия гостинично-ресторанного комплекса с туристическими фирмами относится к инновациям типа
 1. Социально-управленческого
 2. Организационно-управленческого
 3. Технологического
 4. Технического
4. Инновационный процесс – это
 1. Использование новых продуктов, услуг, методов
 2. Новая организация процессов
 3. Инновационная деятельность
 4. Использование интеллектуального и научно-технического потенциала
5. Что такое «управленческие нововведения»
 1. Изменение организационной структуры
 2. Замена системы управления
 3. Целенаправленные изменения
 4. Изменение методов работы аппарата управления
6. В чем основное преимущество процессно-ориентированного управления
 1. Ориентация на конечный результат
 2. Новая стратегия управления
 3. Смещение полномочий на более низкие уровни управленческой иерархии
 4. Ориентация на процессы
7. Документирование процесса – это
 1. Систематизация информации
 2. Разработка модели процесса
 3. Описание границ процесса
 4. Характеристики ресурсов процесса
8. Что является выходом процесса
 1. Результат процесса
 2. Материальный объект

3. Объект материальной и нематериальной природы
 4. Информация о процессе
9. По какому признаку выделяются процессы управления
1. По отношению к клиентам процесса
 2. По получению добавленной стоимости
 3. По уровню рассмотрения
 4. По роли в деятельности организации
10. К процессам, добавляющим стоимость относятся процессы
1. Управления
 2. Развития
 3. Вспомогательные
 4. Основные
11. Внешними клиентами процесса являются
1. Потребители продукции и услуг
 2. Заинтересованные лица
 3. Банки, налоговые органы, акционеры
 4. Те, которые используют результаты деятельности организации
12. Количество уровней рассмотрения процессов
1. Один
 2. Два
 3. Три
 4. Четыре
13. В чем сущность систематизации процессов
1. Формирование целостной структуры процессов
 2. Составление схемы процессов
 3. Процедура, состоящая из последовательных этапов
 4. Выделение основных и вспомогательных процессов, определение их значимости
14. В чем сущность моделирования процессов
1. Определение границ процессов, их ключевых элементов
 2. Анализ и уточнение взаимосвязанных действий в процессе
 3. Процедура, состоящая из последовательных этапов
 4. Разработка модели «как есть»
15. В чем польза модели «как есть»
1. Выявление слабых мест в процессе
 2. Обучение сотрудников организации
 3. Актуальность информации, прозрачность процесса
 4. Ориентация на клиентов процесса
16. В чем назначение документирования бизнес-процессов
1. Идентификация процессов
 2. Подготовка к совершенствованию процессов

3. Определение стратегии, заинтересованных сторон, требований к продукции и услугам, согласно которым обеспечивается их производство
 4. Понимание сути рассматриваемого процесса
17. В чем суть документирования процесса
1. Процедура, состоящая из последовательных этапов
 2. Дать определение процессу и описать его качественно
 3. Изобразить блок-схему процесса
 4. Составить карту взаимосвязей потенциальных участников процесса
18. Для чего составляются межфункциональные блок-схемы
1. Для получения дополнительной информации о процессе
 2. Для выяснения какие функциональные подразделения организации участвуют в процессе
 3. Для выявления возможности сокращения затрат времени на выполнение процесса
 4. Для сокращения издержек при выполнении процесса
19. Каковы преимущества многоуровневых блок-схем процессов
1. Облегчение рассмотрения процесса
 2. Представление процесса в целом (целиком)
 3. Возможность детального представления выполняемого процесса
 4. Представление иерархии процессов
20. Сколько известно методологий организационного проектирования
1. Более 10
 2. Более 20
 3. Более 30
 4. Более 40
21. К методологии, описывающей последовательность операций процессов, происходящих в системе, относится
1. IDEF0
 2. IDEF1
 3. IDEF2
 4. IDEF3
 5. IDEF4
22. К методологии, описывающей динамические системы, относится
1. IDEF0
 2. IDEF1
 3. IDEF2
 4. IDEF3
 5. IDEF4
23. К методологии, описывающей систему как взаимосвязанный поток работ, относится
1. IDEF0
 2. IDEF1
 3. IDEF2

4. IDEF3
 5. IDEF4
24. К методологии, описывающей систему как взаимосвязанный поток информации, относится
1. IDEF0
 2. IDEF1
 3. IDEF2
 4. IDEF3
 5. IDEF4
25. К методологии, описывающей построение объектно-ориентированных систем, относится
1. IDEF0
 2. IDEF1
 3. IDEF2
 4. IDEF3
 5. IDEF4
26. Что такое «функциональная модель»
1. Отражает функции, выполняемые в системе
 2. Отражает структуру системы
 3. Отражает потоки информации и материальных объектов
 4. Отражает процессы и операции предприятия на любом уровне детализации
27. Основные характеристики функционального блока в методологии IDEF0 являются
1. Имя, номер
 2. Прямоугольник, имя, номер, стрелки
 3. Прямоугольник с функциональными стрелками
 4. Прямоугольник с функциональными стрелками, именем и номером
28. Стрелка, соединенная с функциональным блоком одним концом, является
1. Входной
 2. Выходной
 3. Внутренней
 4. Граничной
29. Стрелка, отражающая условия выполнения функции, является
1. Входом
 2. Управлением
 3. Выходом
 4. Механизмом
30. На сколько видов делят функции
1. Два
 2. Три
 3. Четыре
 4. Пять
 5. Шесть

ТЕМАТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ:

«МОДЕЛИРОВАНИЕ СРЕДСТВАМИ IDEF0 ПРОЦЕССА ... »

1. предоставления бытовых услуг проживающим в отеле;
2. предоставления административных услуг внутренним потребителям;
3. предоставления клиентам отеля информационных услуг;
4. предоставления физкультурно-оздоровительных услуг;
5. предоставления СПА-услуг
6. предоставления фитнес-услуг
7. хозяйственной деятельности гостиничного комплекса;
8. оказания услуг инженерно-технической службы гостиницы;
9. предоставления услуг безопасности;
10. предоставления услуг конгресс-центра;
11. предоставления услуг временного проживания;
12. предоставления услуг питания гостям отеля;
13. предоставления услуг «рум сервис»;
14. предоставления рекреационных услуг в гостиничном комплексе;
15. приема, оформления и размещения гостя в отеле;
16. предоставления услуг бизнес-центра;
17. предоставления услуг прачечной;
18. предоставления услуг химчистки;
19. оказания услуг детского аниматора;
20. организации и проведения банкета для участников конференции.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ

1. Раскрыть сущность понятия «инновационный процесс».
2. Для чего создаются модели процессов?
3. Раскрыть смысл термина «инновации». Типы инноваций.
4. Особенности организационно-управленческих инноваций.
5. Понятие инновационной деятельности.
6. В чем сущность нововведений в управлении (предприятия, организации).
7. Понятие бизнеса. Способы описания бизнеса.
8. Классификация бизнес-процессов.
9. Основные составляющие бизнес-процессов.
10. Выход бизнес-процессов, его виды.
11. Иерархия бизнес-процессов.
12. Способы описания бизнес-процессов.
13. Основные преимущества моделирования бизнес-процессов.
14. Основные задачи моделирования бизнес-процессов.
15. Цели идентификации бизнес-процессов.
16. Способы идентификации бизнес-процессов при документировании.
17. Карта взаимосвязей процессов как способ (метод) документирования бизнес-процессов.
18. Документирование бизнес-процессов с помощью блок-схем.
19. Сущность межфункциональных блок-схем бизнес-процессов.
20. Понятие о многоуровневых блок-схемах бизнес-процессов.
21. Что представляет собой «рабочая ячейка»? Для чего она используется?
22. Какие цели преследуются при совершенствовании бизнес-процессов методом анализа рабочей ячейки?
23. Сколько этапов содержит алгоритм проведения анализа рабочей ячейки?
24. Изложить последовательность анализа рабочей ячейки.

25. Общие понятия и сведения о методологии IDEF0 (интегрированного описания моделирование функций)э
26. Понятие функциональной модели.
27. Основные структурные компоненты синтаксиса графического языка IDEF0.
28. Блок как синтаксиса графического языка IDEF0, его основные характеристики.
29. Характеристики стрелок как компонента синтаксиса графического языка IDEF0.
30. Диаграмма как компонент синтаксиса графического языка IDEF0, ее основные составные части.
31. Характеристика контекстной диаграммы IDEF0.
32. Неконтекстные диаграммы IDEF0, их особенности.
33. Иерархия диаграмм IDEF0.
34. Правила представления неконтекстных диаграмм IDEF0.
35. Представление функциональных блоков на диаграммах IDEF0.
36. Особенности связей блоков на диаграмме IDEF0.
37. Характеристика функционального блока диаграммы IDEF0 как преобразующего.
38. Основные виды функций, которые моделируются средствами языка IDEF0.
39. Дать понятие деятельности как объекта моделирования средствами языка IDEF0.
40. Дать понятие процесса как объекта моделирования средствами языка IDEF0.
41. Дать понятие операции как объекта моделирования средствами языка IDEF0.
42. Дать понятие действия как объекта моделирования средствами языка IDEF0.
43. Виды механизмов преобразующих блоков. Иерархия механизмов.
44. Сущность управления функциональным (преобразующим) блоком.
45. Раскрыть сущность понятия «управление деятельностью».
46. Раскрыть сущность понятия «управление процессом».
47. Раскрыть сущность понятия «управление операцией».

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа									Итого текущий контроль в баллах	Итоговый контроль (экзамен)	Сумма (в баллах)
Смысловый модуль 1 (Моделирование как метод исследования)			Смысловый модуль 2 (Моделирование бизнес-процессов с использованием методологии IDEF0.)			Смысловый модуль 3 (Инновационные процессы в гостинично-ресторанном хозяйстве.)					
Количество баллов 5			Количество баллов 30			Количество баллов 5			40	60	100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9			
1	2	2	10	10	10	1	2	2			

Примечание. T1, T2, ... T9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	«Отлично» (5)	отлично - отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
80-89	«Хорошо» (4)	хорошо - в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
75-79		хорошо - в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
70-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно - неплохо, но со значительным количеством недостатков
60-69		удовлетворительно - выполнение удовлетворяет минимальные критерии
35-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно - с возможностью повторной аттестации
0-34		неудовлетворительно - с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

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

Дополнительная

1. Топольник, В. Г. Моделирование инновационных процессов гостинично-ресторанного хозяйства [Электронный ресурс]: текст лекций для студентов очной и заочной форм обучения, направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело / В. Г. Топольник; Министерство образования и науки ДНР, ДОННУЭТ, Кафедра сервиса и гостиничного дела.- Донецк: ДонНУЭТ, 2021.- Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ
2. Топольник В.Г., Посяда А.А. Моделирование инновационных процессов гостинично-ресторанного хозяйства: метод. указ. для вып. практ. занятий (для студентов дневной и заочной форм обучения направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» магистерская программа «Гостиничное и ресторанное дело») / М-во образования и науки Донецкой Народной Республики, ГО ВПО «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. сервиса. и гостин. дела; В.Г. Топольник, А.А. Посяда. - Донецк: ДонНУЭТ, 2022. – 50 с.
3. Топольник, В. Г. Моделирование инновационных процессов гостинично-ресторанного хозяйства [Электронный ресурс] : методические указания (с программой) по самостоятельному изучению курса, выполнению контрольной работы и контрольные задания, для студентов заочной формы обучения, направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» : магистерская программа «Гостиничное и ресторанное дело» / В. Г. Топольник; Министерство образования и науки ДНР, ГО ВПО "Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского", Кафедра сервиса и гостиничного дела. - Донецк : ДонНУЭТ, 2020. - Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.
4. Топольник, В. Г. Функциональное моделирование процессов гостинично-ресторанного бизнеса [Текст] : монография / В. Г. Топольник, Л. В. Крылова; ГО ВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского". - Донецк : Фолиант, 2018. - 406 с.
5. Топольник В.Г. Основные процессы первого руководителя по управлению качеством гостиничных услуг. /В.Г. Топольник, Л. В. Крылова. // Журнал «Science Time». Выпуск №2, 2017. /Материалы Международных научно-практических конференций Общества Науки и Творчества за февраль 2017 г. – Казань, 2017. С.334-343.

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. Информо : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информо», [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, 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. библ. 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. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: <https://biblioclub.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

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

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании
Посяда Анастасия Александровна	По основному месту работы	Должность – старший преподаватель кафедры сервиса и гостиничного дела, ученая степень отсутствует, 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>
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------