Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.10.2026 15:00:03
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
_____ Крылова Л.В.
(подпись)
«_25_» ____03_____ 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.07 ИССЛЕДОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ

(шифр, название дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки ___43.00.00 Сервис и туризм_
(код, наименование)

Образовательная программа высшего образования программа магистратуры

Направление подготовки _____43.04.01 Сервис_____
(код, наименование)

Магистерская программа _____Социально-культурный сервис_____
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса_____

Форма обучения, курс очная форма обучения, 1 курс
заочная форма обучения, 1 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Донецк
2026

«Рабочая программа дисциплины «Исследование бизнес-процессов в социально-культурном сервисе» для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, магистерская программа: Социально-культурный сервис, разработана в соответствии с ОПОП ВО для набора обучающихся 2026 года».

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

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела
Протокол от «_20_» __02__2026 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела
_____ _____Дегтярева Я.В._____
(подпись) (фамилия, инициалы)

СОГЛАСОВАНО
Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса
_____Кощавка И.В._____
(подпись) (фамилия, инициалы)

Дата «_24_» __02___2026 года

ОДОБРЕНО
Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»
Протокол от «_25_» __03__2026 года № 8
Председатель_____Крылова Л.В._____
(подпись) (фамилия, инициалы)

© Посяда Анастасия Александровна, 2026 год
© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2026 год

1. ОПИСАНИЕ 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 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="3">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="8">Количество часов в неделю для очной формы обучения:

аудиторных - 1,9;
самостоятельной работы обучающегося - 2,56</td><td rowspan="8">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">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 ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование у обучающихся 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 дисциплины: приобретение навыков применения теоретических знаний при решении задач, связанных анализом деятельности предприятий социально-культурного сервиса как бизнес-структур.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.07 «Исследование бизнес-процессов в социально-культурном сервисе» относится к части дисциплин, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях таких учебных дисциплин: «Основы научных исследований», «Стандартизация, сертификация и метрология», «Методология и методы научных исследований», «Методы системного анализа в сервисной деятельности».

Дисциплина является основополагающей для изучения дисциплины «Моделирование инновационных процессов социально-культурного сервиса».

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

В результате освоения изучения дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции и индикаторы их достижения:

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 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 сферы услуг, 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 ДИСЦИПЛИНЫ

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.

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 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]	СР[4]	Пр[5]		л[1]	п[2]	лаб[3]	СР[4]	Пр[5]
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	-
Всего 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	-
Всего 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	8	2	2	-	4	-	6	0,5	0,5	-	5	-

методах исследования.												
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	-
Всего по смысловому модулю 3	***20,95***	***6***	***4***	***-***	***10,95***	***-***	***18,85***	***2***	***2***	***-***	***14,85***	***-***
Всего часов	***70,95***	***16***	***14***	***-***	***40,95***	***-***	***68,85***	***6***	***6***	***-***	***56,85***	***-***
ИК	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*
Катт	*0,8*	*-*	*-*	*-*	*-*	*0,8*	*0,9*	*-*	*-*	*-*	*-*	*0,9*
СРэк	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*
КЭ	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*
Каттэк	*0,25*	*-*	*-*	*-*	*-*	*0,25*	*0,25*	*-*	*-*	*-*	*-*	*0,25*
Контроль	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*2*	*-*	*-*	*-*	*-*	*2*
Итого	**72**	**16**	**14**	**-**	**40,95**	**1,05**	**72**	**6**	**6**	**-**	**56,85**	**3,15**

Примечания: 1. л – лекции;
2. п – практические (семинарские) занятия;
3. лаб – лабораторные занятия;
4. СР – самостоятельная работа;
5. Пр – прочие виды работы (ИК, Катт, КЭ, Каттэк)
6. ИК – индивидуальные консультации;
7. Катт – контактная работа на аттестацию в период теоретического обучения;
8. СРэк – самостоятельная работа в период экзаменационных сессий;
9. КЭ – консультации перед экзаменом;
10. Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

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

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
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 – не предусмотрены

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Общие сведения о бизнес-процессах. Классификация и характеристика бизнес-процессов	5	7
2	Бизнес-процессы сервисных предприятий.	5	7
3	Описание бизнес-процессов сервисных предприятий.	5	7
4	Виды и методы анализа бизнес-процессов.	5	7
5	Методы качественного анализа бизнес-процессов.	5	7
6	Методы количественного анализа бизнес-процессов.	5	7
10	Общие сведения о статистке и статистических методах исследования.	4	5
8	Статистические характеристики исследуемой выборки. Статистические таблицы.	3,95	5
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 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;

− 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;

- зачет, экзамен проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение их 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;

− зачет, экзамен проводятся в устной форме или выполняется в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения зачета, экзамена для обучающихся устанавливается с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

Зачет, экзамен могут проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Технические средства могут быть предоставлены ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», а также могут использоваться собственные технические средства.

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

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в информационно-телекоммуникационной 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;
– в форме аудиофайла.
2) для глухих и слабослышащих:
– в печатной форме;
– в форме электронного документа;
3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
– в печатной форме;
– в форме электронного документа;
– в форме аудиофайла.

11. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Система оценивания по дисциплине, изучаемой в очной форме обучения[1]

Форма контроля	**Максимальное количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль – индивидуальная работа – текущий модульный контроль (тестирование)	 40 20	 40 60
Промежуточная аттестация	зачет	100
Итого за семестр	100	

Примечание. В соответствии с утвержденными оценочными материалами по дисциплине

Система оценивания по дисциплине, изучаемой в заочной форме обучения

Форма контроля	**Максимальное количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль – индивидуальная работа – текущий модульный контроль (тестирование)	 40 20	 40 60
Промежуточная аттестация	зачет	100
Итого за семестр	100	

Вопросы для подготовки 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?

12. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу									**Максимальная сумма баллов**
Смысловой модуль 1			Смысловой модуль 2			Смысловой модуль 3			
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	100
5	5	5	15	15	20	15	10	10	

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

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	**По государственной шкале**
90-100	«Зачтено»
75-89	«Зачтено»
60-74	«Зачтено»
менее 60	«Не зачтено»

13. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Ильин И.В. Менеджмент бизнес-процессов : учебное пособие / Ильин И.В., Могилко Д.Ю., Ильяшенко О.Ю.. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2022. — 142 c. — ISBN 978-5-7422-7900-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/128644.html

2. Гольдштейн А.Л. Построение моделей бизнес-процессов : учебно-методическое пособие / Гольдштейн А.Л.. — Пермь : Пермский национальный исследовательский политехнический университет, 2023. — 185 c. — ISBN 978-5-398-02860-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/158891.html

Дополнительная литература:

1. Гольдштейн А.Л. Построение моделей бизнес-процессов : учебно-методическое пособие / Гольдштейн А.Л.. — Пермь : Пермский национальный исследовательский политехнический университет, 2023. — 185 c. — ISBN 978-5-398-02860-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/158891.html

2. Михеев, А. Г. Автоматизированные системы управления исполнимыми бизнес-процессами : учебник / А. Г. Михеев. — Москва : Издательский Дом МИСиС, 2023. — 612 с. —

ISBN 978-5-907560-72-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/138554.html

3. Российское предпринимательство и бизнес-процессы в условиях экономической нестабильности : монография / В.Д. Андреев [и др.].. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2022. — 160 c. — ISBN 978-5-88702-669-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/150393.html

Учебно-методические издания:

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.

14. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

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

2. 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 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.

12. 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.

13. 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.

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

15. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины используются: лекционная мультимедийная аудитория; мультимедийные средства (проекторы, ноутбуки); компьютерные рабочие места; программное обеспечение; наборы слайдов и кинофильмов по темам дисциплины.

16. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ФИО педагогического (научно-педагогического) работника, участвующего в реализации образовательной программы	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 107705 0082119	1. Удостоверение о повышении квалификации №800400005479 от 25.11.2024 г., «Современные информационные технологии в образовательной среде», 36 часов. Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», г. Донецк. 2. Диплом о профессиональной переподготовке ПП 0001254 от 29.11.2024 г., «Российское гостеприимство: технология и организация въездного

ФИО педагогического (научно-педагогического) работника, участвующего в реализации образовательной программы	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
				международного туризма в контексте приоритетных страновых направлений», 252 часа. Автономная некоммерческая организация «Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства», г. Санкт-Петербург. 3. Удостоверение о повышении квалификации №770400991224 от 24.05.2025 г., «Управление качеством гостиничных услуг», 16 часов. Государственное автономное образовательное учреждение высшего образования города Москвы «Московский государственный университет спорта и туризма», г. Москва. 4. Удостоверение о повышении квалификации №162421594075 от 28.11.2025 г., «Программа запуска средств размещения туристской территории», 72 часа. Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет физической культуры, спорта и туризма», г. Казань.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ДИСЦИПЛИНЫ Б1.В.07 ИССЛЕДОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ

Направление подготовки 43.04.01 Сервис
Магистерская программа: Социально-культурный сервис
Трудоемкость дисциплины: 2 з.е.

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

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 сферы услуг, 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.

Компетенции выпускников и индикаторы их достижения

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

Смысловые модули и темы 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.

Форма промежуточной аттестации: _____экзамен_____
(зачет, экзамен)

Разработчик:
Посяда Анастасия Александровна,
ст. преподаватель
(ФИО, ученая степень, ученое звание) *(подпись)*

Заведующий кафедрой сервиса и
гостиничного дела
Дегтярева Яна Владимировна,
к.э.н., доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание) *(подпись)*