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.06 МЕТОДЫ СИСТЕМНОГО АНАЛИЗА В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

(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 «Методы системного анализа в сервисной деятельности» 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 Александровна, 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
_43.00.00_Сервис и туризм__
(код, название)</td><td colspan="2" rowspan="2">Формируемая участниками образовательных отношений</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки
43.04.01 Сервис__
(код, название)</td></tr>
<tr><td>Модулей - 1</td><td rowspan="4">Магистерская программа:
Социально-культурный сервис
(название)</td><td colspan="2">Год подготовки</td></tr>
<tr><td>Смысловых модулей - 2</td><td>1-й,
2 семестр</td><td>1-й, летняя сессия</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Общее количество часов – 72</td><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td>16 час.</td><td>6 час.</td></tr>
<tr><td rowspan="10">Количество часов в неделю для очной формы обучения:

аудиторных - 1,9;
самостоятельной работы обучающегося - 2,6</td><td rowspan="10">Программа высшего образования

Магистратура</td><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>14 час.</td><td>6 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторные занятия</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостоятельная работа</td></tr>
<tr><td>40,95 час.</td><td>56,85 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">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 системного мышления, знаний по методологии системного анализа, обобщения и моделирования систем, предметов и процессов, других объектов производственно-торговой деятельности предприятий сферы услуг.

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

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.06 «Методы системного анализа в сервисной деятельности» относится к части дисциплин, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях таких учебных дисциплин: «Основы научных исследований», «Стандартизация, сертификация и метрология».

Дисциплина является основополагающей для изучения таких дисциплин: «Исследование бизнес-процессов в социально-культурном сервисе», «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*
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИДК-1$_{УК-1}$ Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними. ИДК-2$_{УК-1}$.Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системных и междисциплинарных подходов.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

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

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

владеть: методами анализа и синтеза сложных объектов.

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

МОДУЛЬ 1. Методы системного анализа в сервисной деятельности

Смысловой модуль 1. Методология системного анализа.

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

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

Тема 3. Общие принципы анализа систем.

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

Тема 4. Сервисная деятельность как составляющая сферы услуг.

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

Тема 6. Моделирование функциональной организации сервисного предприятия.

Тема 7. Операторы сервисных предприятий.

Тема 8. Операторы гостиничного хозяйства.

Тема 9. Операторные модели сферы услуг.

6. СТРУКТУРА 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]
Смысловой модуль 1. Методология системного анализа.												
Тема 1. Задачи курса. Системный анализ как методология научного познания.	7	1	1	-	5	-	8	0,5	0,5	-	7	-
Тема 2. Понятие системы, свойства и ее формальное представление.	7	1	1	-	5	-	8	0,5	0,5	-	7	-
Тема 3. Общие принципы анализа систем.	8	2	1	-	5	-	8	0,5	0,5	-	7	-
Всего по смысловому модулю 1	***22***	***4***	***3***	***-***	***15***	***-***	***24***	***1,5***	***1,5***	***-***	***21***	***-***
Смысловой модуль 2. Сфера услуг как система удовлетворения разнообразных потребностей потребителей.												
Тема 4. Сервисная деятельность как составляющая сферы услуг.	9	2	2	-	5	-	8	0,5	0,5	-	7	-
Тема 5. Моделирование сервисной деятельности как системы производства и оказания услуг.	9	2	2	-	5	-	9	1	1	-	7	-
Тема 6. Моделирование функциональной организации сервисного предприятия.	9	2	2	-	5	-	8	1	1	-	6	-
Тема 7. Операторы сервисных предприятий.	8	2	2	-	4	-	8	1	1	-	6	-
Тема 8. Операторы гостиничного хозяйства.	7,95	2	2	-	3,95	-	7	0,5	0,5	-	6	-
Тема 9. Операторные модели сферы услуг.	6	2	1	-	3	-	4,85	0,5	0,5	-	3,85	-

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]
Всего по смысловому модулю 2	***48,95***	***12***	***11***	***-***	***25,95***	***-***	***44,85***	***4,5***	***4,5***	***-***	***35,85***	***-***
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	Системный анализ как метод научного исследования.	1	0,5
2	Формальное представление системы.	1	0,5
3	Моделирование систем индустрии гостеприимства.	1	0,5
4	Разработка структурных систем гостиницы	2	0,5
5	Разработка структурных моделей систем сервисных предприятий	2	1
6	Разработка операторных моделей сервисных предприятий	2	1
7	Разработка операторных моделей процессов гостиничного хозяйства	2	1
8	Разработка операторных схем технологических процессов гостиничного хозяйства	2	0,5
9	Разработка операторных схем технологических процессов сферы услуг	1	0,5
	Всего	**14**	**6**

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ – 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	Задачи курса. Системный анализ как методология научного познания.	5	7
2	Понятие системы, свойства и ее формальное представление.	5	7
3	Общие принципы анализа систем.	5	7
4	Сервисная деятельность как составляющая сферы услуг.	5	7
5	Моделирование сервисной деятельности как системы производства и оказания услуг.	5	7
6	Моделирование функциональной организации сервисного предприятия.	5	6
7	Операторы сервисных предприятий.	4	6
8	Операторы гостиничного хозяйства.	3,95	6
9	Операторные модели сферы услуг.	3	3,85
	Всего	**40,95**	**56,85**

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

В ходе реализации 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. Системность вселенной. Системность человеческой деятельности.
2. Системный подход как метод познания. Место методологии системного анализа в иерархии методологий научных исследований.
3. Предпосылки зарождения и формирования системного анализа как методологии научных исследований.
4. Задача системного анализа как метода исследования.
5. Основные понятия общей теории систем.
6. Характеристики и свойства систем.
7. Классификация систем.
8. Формальное представление системы. Виды моделей.
9. Структурная модель системы.

10. Основные этапы анализа систем.
11. Построение дерева целей.
12. Понятие проблемы. Классификация проблем.
13. Система потребностей человека,
14. Система потребностей общества
15. Система потребностей производства.
16. Система услуг.
17. Система видов экономической деятельности по оказанию услуг.
18. Системное представление сервисной деятельности.
19. Модель состава сферы услуг.
20. Система сервисных предприятий.
21. Индустрия гостеприимства как система.
22. Модель состава гостиничного хозяйства.
23. Модель состава общественного питания.
24. Структурная модель служб гостиницы.
25. Структурная модель сервисного предприятия
26. Структурная модель гостиничного комплекса.
27. Система помещений отеля.
28. Моделирование и характеристика вестибюльной группы помещений гостиницы
29. Система помещений и сооружений спортивно-оздоровительного назначения.
30. Структурная модель процессов предоставления услуг временного проживания;
31. Структурная модель процессов предоставления услуг ресторана;
32. Структурная модель процессов предоставления услуг салона красоты;
33. Структурная модель процессов предоставления услуг прачечной;
34. Структурная модель процессов предоставления услуг химчистки;
35. Структурная модель процессов предоставления услуг парикмахерской;
36. Структурная модель процессов предоставления физкультурно-оздоровительных услуг;
37. Структурная модель процессов предоставления СПА-услуг;
38. Структурная модель процессов предоставления фитнес-услуг.
39. Операторы процессов предоставления парикмахерских услуг.
40. Операторы процессов предоставления услуг прачечной.

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. Макрусев, В. В. Основы системного анализа: учебник / В. В. Макрусев. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2022. — 250 c. — ISBN 978-5-4377-0138-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/111173.html

2. Крылов, В. Е. Системный анализ : учебник / В. Е. Крылов ; под редакцией Т. С. Кулаковой. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2024. — 246 c. — ISBN 978-5-4383-0289-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/145307.html

3. Зеркаль С.М. Системный анализ : учебное пособие / Зеркаль С.М., Пинигина Д.Л.. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2022. — 79 c. — ISBN 978-5-7782-4790-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/155591.html

Дополнительная литература:

1. Громакова, В. Г. Системный анализ и моделирование социальных процессов : учебное пособие / В. Г. Громакова. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2022. — 122 c. — ISBN 978-5-9275-4301-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/131461.html

2. Макрусев В.В. Основы системного анализа : учебник / Макрусев В.В.. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2022. — 250 c. — ISBN 978-5-4377-0138-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/111173.html

3. Мурзабекова, Г. Е. Системный анализ и принятие решений : учебное пособие / Г. Е. Мурзабекова. — Нур-Султан : Казахский агротехнический университет им. С. Сейфуллина, 2022. — 200 c. — ISBN 978-9965-799-50-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/127620.html

Учебно-методические издания:

1. Топольник, В. Г. Методы системного анализа в гостинично-ресторанном хозяйстве: метод. указ. для вып. практ. занятий (для студентов дневной и заочной форм обучения направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» магистерская программа «Гостиничное и ресторанное дело») / М-во образования и науки Донецкой Народной Республики, ГО ВПО «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, Каф. сервиса. и гостин. дела; В. Г. Топольник. - Донецк: ДонНУЭТ, 2021. – 42 с.

14. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

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

2. 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 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

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
				«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.06 МЕТОДЫ СИСТЕМНОГО АНАЛИЗА В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

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

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

владеть: методами анализа и синтеза сложных объектов.

Компетенции выпускников и индикаторы их достижения

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

Смысловые модули и темы дисциплины:

Смысловой модуль 1. Методология системного анализа.
Тема 1. Задачи курса. Системный анализ как методология научного познания.
Тема 2. Понятие системы, свойства и ее формальное представление.
Тема 3. Общие принципы анализа систем.
Смысловой модуль 2. Сфера услуг как система удовлетворения разнообразных потребностей потребителей.
Тема 4. Сервисная деятельность как составляющая сферы услуг.
Тема 5. Моделирование сервисной деятельности как системы производства и оказания услуг.
Тема 6. Моделирование функциональной организации сервисного предприятия.
Тема 7. Операторы сервисных предприятий.
Тема 8. Операторы гостиничного хозяйства.
Тема 9. Операторные модели сферы услуг.

Форма промежуточной аттестации: зачет
(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)*

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА