

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна

Должность: Проректор по учебно-методической работе

Дата подписания: 30.12.2025 14:56:29

Уникальный программный ключ:

b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ  
ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

**Кафедра сервиса и гостиничного дела**



Проректор по учебно-методической работе  
Л. В. Крылова  
(подпись)

« 26 » 02 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ФТД.01 УГЛУБЛЕННОЕ ИЗУЧЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО ХОЗЯЙСТВА**

Укрупненная группа: 43.00.00 Сервис и туризм

Программа высшего образования: программа магистратура

Направление подготовки: 43.04.01 Сервис

Магистерская программа: Социально-культурный сервис

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:

очная форма обучения 1 курс

заочная форма обучения 1 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

**Донецк  
2025**

Рабочая программа учебной дисциплины «Углубленное изучение организации гостинично-ресторанного хозяйства» для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:

- в 2025 г. - для очной формы обучения;
- в 2025 г. - для заочной формы обучения;

**Разработчик:** Рославцева Елена Александровна, кандидат экономических наук, доцент кафедры сервиса и гостиничного дела

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела

Протокол от « 20 » 02 2025 года № 15

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

Я.В. Дегтярева

(инициалы, фамилия)

**СОГЛАСОВАНО**

Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса



И.В. Кощавка

(инициалы, фамилия)

Дата « 24 » 02 2025 года

**ОДОБРЕНО**

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от « 26 » 02 2025 года № 7

Председатель

Л.В. Крылова

(подпись)

(инициалы, фамилия)

# 1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Наименование показателя  | Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования | Характеристика учебной дисциплины        |                                     |  |
|--|--|--|-------------------------------------|--|
|  |  | очная форма обучения                     | заочная/очно-заочная форма обучения |  |
| Количество зачетных единиц – 2   | Укрупненная группа<br><b>43.00.00 Сервис и туризм</b>  | <b>Факультативная</b>                    |                                     |  |
|  | Направление подготовки:<br><b>43.04.01 Сервис</b>  |  |                                     |  |
| Модулей – 1  | Магистерская программа<br><b>Социально-культурный сервис</b>   | <b>Год подготовки</b>                    |                                     |  |
| Смысовых модулей – 3   |  | I - й                                    | I - й                               |  |
| Общее количество часов – 72  |  | <b>Семестр</b>                           |                                     |  |
| Количество часов в неделю для очной формы обучения:<br>аудиторных – 2; самостоятельной работы обучающегося – 2 | Программа высшего образования - <b>программа магистратуры</b>  | 1-й                                      | 1-й                                 |  |
|  |  | <b>Лекции</b>                            |                                     |  |
|  |  | 16 час.                                  | 2 час.                              |  |
|  |  | <b>Практические, семинарские занятия</b> |                                     |  |
|  |  | 14 час                                   | 2 час.                              |  |
|  |  | <b>Лабораторные занятия</b>              |                                     |  |
|  |  | -.                                       | -                                   |  |
|  |  | <b>Самостоятельная работа</b>            |                                     |  |
|  |  | 40,95 час.                               | 65,45 час.                          |  |
|  |  | <b>Индивидуальные задания*:</b>          |                                     |  |
|  |  | 3 ТМК                                    | 3 ТМК                               |  |
|  |  | <b>Форма промежуточной аттестации:</b>   |                                     |  |
|  |  | Зачёт                                    | Зачёт                               |  |

\* для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/проект (КР/КП)

для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/проект (КР/КП)

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 30/40,95 ч.

для заочной формы обучения – 4/65,45 ч.

## 2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Цель учебной дисциплины:

заключается не только в усвоении студентами теоретических основ организации функционирования предприятия гостинично-ресторанного хозяйства на рынке, а в восприятии ими предприятий гостинично-ресторанного хозяйства как неотъемлемой части сферы услуг, которая приобретает все большее значение в экономической жизни страны. Практическое применение приобретенных теоретических знаний поможет студентам овладеть навыками организации предприятий гостинично-ресторанного хозяйства, и регулировать его успешную деятельность.

### Задачи учебной дисциплины:

углубленная теоретическая и практическая подготовка специалистов по вопросам организации гостинично-ресторанного хозяйства; обучение решению проблемных ситуаций в процессе предоставления гостинично-ресторанных услуг.

## 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина ФТД.01 «Углубленное изучение организации гостинично-ресторанного хозяйства» относится вариативной части профессионального цикла ОПОП ВО по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

*Изучение данной дисциплины базируется на знаниях таких учебных дисциплин: «Экспертиза качества услуг», «Менеджмент безопасности в сервисе», «Организация труда управленческого персонала предприятий сервиса», «PR-технологии в сервисе».*

Освоение дисциплины позволит студентам овладеть знаниями и умениями управления организацией гостинично-ресторанного хозяйства и проявить их на преддипломной практике.

## 4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| Код и наименование компетенции   | Код и наименование индикатора достижения компетенции   |
|--|--|
| ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса | ИДК-1опк-1. Знает методы формирования технологической концепции и определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса<br>ИДК-2опк-1.. Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере |

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

#### **знать:**

- организацию процесса предоставления услуг и обслуживания на предприятиях сервиса;
- современные направления развития предприятий сервиса;
- современные предприятия сервиса, в т.ч. технологии управления лояльностью клиентов;
- особенности работы с VIP-клиентами в предприятиях сервиса.

#### **уметь:**

- решать проблемные ситуации в процессе выполнения функций производства и обслуживания на предприятиях сервиса;
- организовать и качественно осуществлять процесс обслуживания потребителя;
- выполнять диагностику деятельности предприятий сервиса;

**владеть:**

- современными технологиями в предприятиях сервиса.

## 5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Смысловой модуль 1. Современные направления развития предприятий гостинично-ресторанного хозяйства

**Тема 1.** MICE – платформа в сфере туризма и гостиничного дела.

**Тема 2.** Гостиничный консалтинг и девелопмент

**Тема 3.** Аутстаффинг и аутсорсинг в гостинично-ресторанном бизнесе

### Смысловой модуль 2. Организация и управление процессом оказания услуг.

**Тема 4.** Креативные подходы к рекламной деятельности в гостинице.

**Тема 5.** Технологии управления лояльностью клиентов.

**Тема 6.** Особенности работы с VIP-клиентами в отелях и ресторанах.

### Смысловой модуль 3. Анализ деятельности предприятий гостинично-ресторанного хозяйства

**Тема 7.** Диагностика маркетингово-рекламной деятельности предприятий ресторанных

хозяйства

**Тема 8.** Диагностика меню ресторана

**Тема 9.** Диагностика организации обслуживания на предприятиях ресторанных

## 6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Название<br>смысловых модулей<br>и тем  | Количество часов |                |                |                 |                  |                 |               |                |                |                  |                 |                 |
|---|------------------|----------------|----------------|-----------------|------------------|-----------------|---------------|----------------|----------------|------------------|-----------------|-----------------|
|   | очная форма      |                |                |                 |                  |                 | заочная форма |                |                |                  |                 |                 |
|   | всего            | в том числе    |                |                 |                  |                 | всего         | в том числе    |                |                  |                 |                 |
|   |                  | л <sup>1</sup> | п <sup>2</sup> | ла <sup>3</sup> | инд <sup>4</sup> | СР <sup>5</sup> |               | л <sup>1</sup> | п <sup>2</sup> | лаб <sup>3</sup> | ин <sup>4</sup> | СР <sup>5</sup> |
| <b>1</b>  | <b>2</b>         | <b>3</b>       | <b>4</b>       | <b>5</b>        | <b>6</b>         | <b>7</b>        | <b>8</b>      | <b>9</b>       | <b>10</b>      | <b>11</b>        | <b>12</b>       | <b>13</b>       |
| <b>Модуль 1. Углубленное изучение организации работы гостинично-ресторанного хозяйства</b>                |                  |                |                |                 |                  |                 |               |                |                |                  |                 |                 |
| <b>Смысловой модуль I. Современные направления развития предприятий гостинично-ресторанного хозяйства</b> |                  |                |                |                 |                  |                 |               |                |                |                  |                 |                 |
| Тема 1. MICE – платформа в сфере туризма и гостиничного дела  | 8                | 2              | 1              |                 |                  | 5               | 8             | -              | -              | -                | -               | 8               |
| Тема 2. Гостиничный консалтинг и девелопмент  | 8                | 2              | 2              |                 |                  | 4               | 8             | -              | -              | -                | -               | 8               |
| Тема 3. Аутстаффинг и аутсорсинг в гостинично-ресторанном бизнесе   | 8                | 2              | 1              |                 |                  | 5               | 8             | -              | -              | -                | -               | 8               |
| <b>Итого по смысловому модулю 1</b>   | <b>24</b>        | <b>6</b>       | <b>4</b>       |                 |                  | <b>14</b>       | <b>24</b>     | <b>-</b>       | <b>-</b>       | <b>-</b>         | <b>-</b>        | <b>24</b>       |
| <b>Смысловой модуль II. Организация и управление процессом оказания услуг</b>                             |                  |                |                |                 |                  |                 |               |                |                |                  |                 |                 |
| Тема 4. Креативные подходы к рекламной деятельности в гостинице   | 8                | 2              | 2              |                 |                  | 4               | 9             | 1              | -              | -                | -               | 8               |
| Тема 5. Технологии управления лояльностью клиентов  | 8                | 2              | 2              |                 |                  | 4               | 9             | -              | 1              | -                | -               | 8               |
| Тема 6. Особенности   | 7                | 1              | 1              |                 |                  | 5               | 8             | -              | -              | -                | -               | 8               |

|  |             |           |           |   |             |              |             |          |          |   |             |              |
|--|-------------|-----------|-----------|---|-------------|--------------|-------------|----------|----------|---|-------------|--------------|
| работы с VIP-клиентами в отелях и ресторанах   |             |           |           |   |             |              |             |          |          |   |             |              |
| <b>Итого по смысловому модулю 2</b>  | 23          | 5         | 5         |   |             | 13           | 26          | 1        | 1        |   |             | 24           |
| <b>Смысловой модуль III. Анализ деятельности предприятий гостинично-ресторанного хозяйства</b> |             |           |           |   |             |              |             |          |          |   |             |              |
| Тема 7. Диагностика маркетингово-рекламной деятельности предприятий ресторанных хозяйств       | 8           | 2         | 2         |   |             | 4            | 8           | -        | -        | - | -           | 6            |
| Тема 8. Диагностика меню ресторана   | 7,95        | 1         | 1         |   |             | 5,95         | 7           | 1        | -        | - | -           | 6            |
| Тема 9. Диагностика организации обслуживания на предприятиях ресторанных хозяйств              | 8           | 2         | 2         |   |             | 4            | 6,45        | -        | 1        | - | -           | 5,45         |
| <b>Итого по смысловому модулю 3</b>  | 23,95       | 5         | 5         |   |             | 13,95        | 19,45       | 1        | 1        | - | -           | 17,45        |
| <i>Катт</i>  | <b>0,8</b>  | -         | -         | - | <b>0,8</b>  |              | <b>0,3</b>  |          |          |   | <b>0,3</b>  |              |
| <i>СРЭК</i>  | -           | -         | -         | - | -           | -            | -           | -        | -        | - | -           | -            |
| <i>ИК</i>  | -           | -         | -         | - | -           | -            | -           | -        | -        | - | -           | -            |
| <i>КЭ</i>  | -           | -         | -         | - | -           | -            | -           | -        | -        | - | -           | -            |
| <i>Каттэк</i>  | <b>0,25</b> | -         | -         | - | <b>0,25</b> | -            | <b>0,25</b> | -        | -        | - | <b>0,25</b> | -            |
| <i>Контроль</i>  | -           | -         | -         | - | -           | -            | 2           | -        | -        | - | 2           | -            |
| <b>Всего часов:</b>  | <b>72</b>   | <b>16</b> | <b>14</b> | - | <b>1,05</b> | <b>40,95</b> | <b>72</b>   | <b>2</b> | <b>2</b> |   | <b>2,55</b> | <b>65,45</b> |

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

## 7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

| № з/п | Название темы  | Количество часов |               |
|-------|--|------------------|---------------|
|       |  | очная форма      | заочная форма |
| 1     | Тема 1. MICE – платформа в сфере туризма и гостиничного дела                             | 1                | -             |
| 2     | Тема 2. Гостиничный консалтинг и девелопмент   | 2                | -             |
| 3     | Тема 3. Аутстаффинг и аутсорсинг в гостинично-ресторанном бизнесе                        | 1                | -             |
| 4     | Тема 4. Креативные подходы к рекламной деятельности в гостинице                          | 2                | -             |
| 5     | Тема 5. Технологии управления лояльностью клиентов                                       | 2                | 1             |
| 6     | Тема 6. Особенности работы с VIP-клиентами в отелях и ресторанах                         | 1                | -             |
| 7     | Тема 7. Диагностика маркетингово-рекламной деятельности предприятий ресторанных хозяйств | 2                | -             |
| 8     | Тема 8. Диагностика меню ресторана   | 1                | -             |
| 9     | Тема 9. Диагностика организации обслуживания на предприятиях ресторанных хозяйств        | 2                | 1             |
|       | <b>Всего</b>   | <b>14</b>        | <b>2</b>      |

## 8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

| №<br>п/п | Название темы    | Количество часов |                  |
|----------|------------------|------------------|------------------|
|          |                  | очная<br>форма   | заочная<br>форма |
|          | Не запланированы |                  |                  |

## 9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

| №<br>з/п | Название темы  | Количество часов |                  |
|----------|--|------------------|------------------|
|          |  | очная<br>форма   | заочная<br>форма |
| 1.       | Тема 1. MICE – платформа в сфере туризма и гостиничного дела                             | 5                | 8                |
| 2.       | Тема 2. Гостиничный консалтинг и девелопмент   | 4                | 8                |
| 3.       | Тема 3. Аутстаффинг и аутсорсинг в гостинично-ресторанном бизнесе                        | 5                | 8                |
| 4.       | Тема 4. Креативные подходы к рекламной деятельности в гостинице                          | 4                | 8                |
| 5.       | Тема 5. Технологии управления лояльностью клиентов                                       | 4                | 8                |
| 6.       | Тема 6. Особенности работы с VIP-клиентами в отелях и ресторанах                         | 5                | 8                |
| 7.       | Тема 7. Диагностика маркетингово-рекламной деятельности предприятий ресторанных хозяйств | 4                | 6                |
| 8.       | Тема 8. Диагностика меню ресторана   | 5,95             | 6                |
| 9.       | Тема 9. Диагностика организации обслуживания на предприятиях ресторанных хозяйств        | 4                | 5,7              |
|          | Всего  | <b>40,95</b>     | <b>65,45</b>     |

## 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;
  - в форме аудиофайла.
- 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;
  - в форме аудиофайла.

## 11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

### ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К МОДУЛЮ 1.

1. Понятие MICE-индустрии и особенности ее развития.
2. Дайте характеристику этапу разработки консалтингового продукта «Разработка дизайн-проекта»
3. В чем состоит сущность аутсорсинга?
4. Современные тенденции развития MICE-индустрии
5. Дайте характеристику этапу разработки консалтингового продукта «Разработка концепции»
6. Назовите преимущества и недостатки аутсорсинга
7. Каким образом организована работа MICE-предприятий?
8. Дайте характеристику этапу разработки консалтингового продукта «Инвестиционный анализ»
9. Назовите виды аутсорсинга персонала
10. Назовите преимущества и недостатки аутстаффинга
11. Назовите основания для внедрения аутстаффинга
12. В чем состоит сущность аутстаффинга
13. Характеристика современных элементов рекламного процесса.

### ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К МОДУЛЮ 2.

1. Основные мероприятия по рекламе и продвижению.
2. Виды программ лояльности. Характеристика пяти аспектов программ лояльности.
3. Дайте характеристику элементам обслуживания VIP-персон класса «А» и «В».
4. Виды рекламы и ее аспекты.
5. Этапы создания программ лояльности. Характеристика «12 законов клиентской лояльности».
6. Предоставление VIP-услуг в зависимости от статуса гостей
7. Понятие маркетинговой стратегии.
8. Группы характеристик качества сервиса.
9. Характеристика планирования производства.
10. В чем заключается стратегия обслуживания VIP-персон? Какие услуги предоставляются для животных, которые пребывают в гостиницах вместе с VIP-персонами?

## ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К МОДУЛЮ 3.

1. Характеристика территориального принципа сегментирования рынка ресторанных услуг.
2. Понятие управление качеством. Основные методы управления.
3. Понятие, виды и особенности планирования производства.
4. Характеристика принципа сегментирования рынка ресторанных услуг по степени использования ресторана
5. Принципы системы менеджмента качества руководства для деятельности организаций.
6. Планирование производства и реализации продукции
7. Что такое маркетинг лояльности? Характеристика концепции маркетинга «4С».

## 12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по учебной дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения\*

| Форма контроля                                   | Макс. количество баллов |            |
|--|-------------------------|------------|
|  | За одну работу          | Всего      |
| Текущий контроль:                                |                         |            |
| - дискуссия, собеседование (темы 1,2)            | 10                      | 20         |
| - реферат, доклад, эссе (темы 8)                 | 10                      | 10         |
| - тестирование (темы 1,2,3,5)                    | 5                       | 20         |
| - разноуровневые задачи и задания (темы 4,6,7,9) | 5                       | 20         |
| текущий модульный контроль (1-й, 2-й, 3-й)       | 10                      | 30         |
| <b>Итого за семестр</b>                          | <i>зачет</i>            | <b>100</b> |

\* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по учебной дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по учебной дисциплине по заочной форме обучения\*

| Форма контроля                                | Макс. количество баллов |            |
|---|-------------------------|------------|
|   | За одну работу          | Всего      |
| Текущий контроль:                             |                         |            |
| - тестирование (темы 1, 3,5,8)                | 5                       | 20         |
| - разноуровневые задачи и задания (темы 4, 9) | 10                      | 20         |
| текущий модульный контроль (1-й, 2-й, 3-й)    | 20                      | 60         |
| <b>Итого за семестр</b>                       | <i>Зачет с оценкой</i>  | <b>100</b> |

\* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

### *Вопросы для подготовки к зачету*

1. MICE – платформа в сфере организации сервиса.
2. Оценка сильных и слабых сторон сервисного предприятия: SWOT-анализ.
3. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.
4. Особенности работы девелоперов.
5. Понятие консалтинга.
6. Операционные показатели деятельности сферы сервиса.
7. Основы управления предприятием.

8. Особенности работы и обслуживания детей в предприятиях сервиса.
9. Анализ управления качеством обслуживания в предприятиях сервиса.
10. Особенности работы с VIP-клиентами.
11. Реклама для предприятий сервиса: креативные подходы к созданию и продвижению.
12. Технологии управления лояльностью клиентов.
13. Профессиональные объединения, клубы, организации в сфере предприятий сервиса, цели и особенности их деятельности.
14. Международные гостиничные цепи, особенности их функционирования, стратегии, обслуживания клиентов.
15. Аутстаффинг и аутсорсинг в предприятиях сервиса.
16. Sharing Economy (долевая экономика, экономика совместного потребления) как модель рационального потребления в бизнесе.
17. Структура управления предприятий сервиса.
18. Технологии управления лояльностью клиентов.
19. Анализ планирования объема производства и реализации услуг.
20. Анализ планирования объема производства и реализации услуг.

### **13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ**

| Текущее тестирование и самостоятельная работа |    |    |                     |    |    |                     |    |    | Сумма<br>(в баллах) |  |
|---|----|----|---------------------|----|----|---------------------|----|----|---------------------|--|
| Смысlovой модуль №1                           |    |    | Смысlovой модуль №2 |    |    | Смысlovой модуль №3 |    |    |                     |  |
| 35  |    |    | 40                  |    |    | 25                  |    |    |                     |  |
| T1  | T2 | T3 | T4                  | T5 | T6 | T7                  | T8 | T9 | 100                 |  |
| 10  | 10 | 15 | 10                  | 10 | 10 | 10                  | 10 | 15 |                     |  |

Примечание. T1, T2, ... T6 – номера тем соответствующих смысловых модулей

#### **Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости**

| Сумма баллов за все виды учебной деятельности | По государственной шкале | Определение   |
|---|--------------------------|---|
| 60 – 100                                      | «Зачтено»                | Правильно выполненная работа.<br>Может быть незначительное количество ошибок. |
| 0 – 59  | «Не зачтено»             | Неудовлетворительно, с возможностью повторной аттестации                      |

### **14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА**

#### **Основная**

1. Рославцева, Е. А. Организация гостиничного хозяйства [ Текст ] : учебное пособие для студентов очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.03.02 Туризм / Е. А. Рославцева ; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, ГО ВПО "Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского", Кафедра сервиса и гостиничного дела . — Донецк : Кириенко С. Г., 2021 . — 203, [1] с. : табл., рис.

2. Чернова, Е. В. Ресторанное дело [ Электронный ресурс ] : учебное пособие / Е. В. Чернова, Т. С. Баженова, Н. П. Котова . — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2021 . — Локальная компьютерная сеть НБ ДОННУЭТ.

### **Дополнительная**

1. 2 Чередниченко, Ю. П. Сетевой гостиничный бизнес [ Электронный ресурс ] : учебное пособие / Ю. П. Чередниченко, С. А. Степанова ; Кафедра гостиничного и ресторанных бизнеса, Министерство науки и высшего образования Российской Федерации (РФ), Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Санкт-Петербургский государственный экономический университет" . — СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2020 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

3. Мусакин, А. А. Малый гостиничный бизнес [ Электронный ресурс ] : учебное пособие / А. А. Мусакин ; Министерство науки и высшего образования РФ, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», Кафедра гостиничного и ресторанных бизнеса . — Санкт-Петербург : СПбГЭУ, 2020 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

4. Полякова, А. В. Мировое гостиничное хозяйство [ Электронный ресурс ] : конспект лекций для обучающихся I курса направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостинично-ресторанное дело», очной и заочной форм обучения / А. В. Полякова ; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, ГО ВПО "Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского", Кафедра сервиса и гостиничного дела . — Донецк : ДОННУЭТ, 2021 . — Локальная компьютерная сеть НБ ДОННУЭТ.

### **Учебно-методическая литература**

1. Куценко, Е. В. Организация гостиничного хозяйства : методические указания для проведения практических занятий и самостоятельной работы для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль: Гостинично-ресторанное дело, очной и заочной форм обучения / Е. В. Куценко, А. А. Кульбida ; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, Кафедра сервиса и гостиничного дела. Часть 1 . — Донецк : ДОННУЭТ, 2021 . — 92 с.

2. Куценко, Е. В. Организация гостиничного хозяйства : методические указания для проведения практических занятий и самостоятельной работы для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль: Гостинично-ресторанное дело, очной и заочной форм обучения / Е. В. Куценко, А. А. Кульбida ; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, Кафедра сервиса и гостиничного дела. Часть 2 . — Донецк : ДОННУЭТ, 2021 . — 136 с.

## **15 ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ**

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

2. Информио : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». — Москва : Издат. дом «Информио», [2018?— ]. — URL: <https://www.informio.ru> (дата обращения: 01.01.2023). — Текст : электронный.

3. IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». — [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru> (дата обращения: 01.01.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4. Лань : электрон.-библ. система. — Санкт-Петербург : Лань, сор. 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](https://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 : feder. 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, 1999– . – URL: <http://catalog.donnue.education> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст : электронный.

## **16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Освоение дисциплины «Углубленное изучение организации гостинично-ресторанного хозяйства» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: лекционная мультимедийная аудитория Мультимедийная аудитория укомплектована мультимедийным проектором, проекционным экраном, ноутбуком. Преподаватель имеет возможность проводить лекции, лабораторные занятия, презентации, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения.

Дисциплина обеспечена комплектом презентаций и видеоматериалов по темам, необходимыми учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.

## 17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Фамилия, имя, отчество         | 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*   |
|--------------------------------|--|---|--|---|
| Рославцева Елена Александровна | по основному месту работы  | Должность - доцент, кандидат экономических наук, ученое звание - доцент | Высшее, экономика предприятия, экономист, диплом кандидата наук № 769 Серия КА № 000058                        | <p>1. Удостоверение ПК № 23007639 от 22.08.2023, о повышении квалификации по программе «Базовые сервисы цифрового образования: инструменты и педагогические методики обучения с применением электронных дистанционных технологий», 82 часа, АНО ДПО «Центр дополнительного образования «Просвящение», г. Сочи</p> <p>2. Удостоверение ПК № 800400005450 от 18.11.2024, о повышении квалификации по дополнительной профессиональной программе «Современные информационные технологии в образовательной среде», 36 часов, ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», г. Донецк</p> <p>3. Диплом ПП № 0001246 от 29.11.2024, о профессиональной переподготовке по программе «Российское гостеприимство: технология и организация въездного международного туризма в контексте приоритетных страновых направлений», 252 часа., АНО "Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства", г. Всеволожск</p> <p>4. Удостоверение № 692417488835 от 04.03.2025, о повышении квалификации по дополнительной профессиональной программе «Стартап как диплом: вопросы руководства и подготовки», 36 часов, ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет» г. Тверь.</p> |