Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 16.11.2026 14:03:18
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»

Кафедра сервиса и гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебно-методической работе
_____Л. В. Крылова
(подпись)
«_25_» ___03_____ 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ФТД.02 ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ

Укрупненная группа: 43.00.00 Сервис и туризм

Образовательная программа высшего образования: программа магистратура

Направление подготовки: 43.04.01 Сервис

Магистерская программа: ___Социально-культурный сервис

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 (*при наличии таких лиц*)

Донецк
2026

Рабочая программа дисциплины «Организационное проектирование и управление проектами» для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, магистерской программе: Социально-культурный сервис разработана в соответствии с ОПОП ВО, для набора обучающихся 2026 года.

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 2026 года № 16

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

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

Дата «24» 02 2026 года

ОДОБРЕНО
Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»
Протокол от «25» 03 2026 года № 8
Председатель _____ Л.В. Крылова
(подпись) (инициалы, фамилия)

© Рославцева Е.А., 2026 год
(ФИО разработчика)
© 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, направление подготовки, профиль, программа высшего образования</td><td colspan="2">Характеристика дисциплины</td></tr>
<tr><td>очная форма обучения</td><td>заочная/ очно-заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Количество зачетных единиц – 2</td><td>Укрупненная группа
43.00.00 Сервис и туризм</td><td colspan="2" rowspan="2">Факультативная</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки:
43.04.01
Сервис</td></tr>
<tr><td>Модулей – 1</td><td rowspan="5">Магистерская программа
Социально-культурный сервис</td><td colspan="2">Год подготовки</td></tr>
<tr><td>Смысловых модулей – 3</td><td>I - й</td><td>I - й</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Общее количество

часов –72</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>1-й</td><td>1-й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td>16 час.</td><td>2 час.</td></tr>
<tr><td rowspan="11">Количество часов в неделю для очной формы обучения:

аудиторных – 2;
самостоятельной работы обучающегося – 2</td><td rowspan="11">Программа высшего образования - программа магистратуры</td><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>14 час</td><td>2 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>65,45 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Индивидуальные задания*:</td></tr>
<tr><td>3 ТМК</td><td>3 ТМК</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации:</td></tr>
<tr><td>Зачёт</td><td>Зачёт</td></tr>
</table>

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 ДИСЦИПЛИНЫ

Цель 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 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

Дисциплина ФТД.01 «Углубленное изучение организации гостинично-ресторанного хозяйства» относится вариативной части профессионального цикла ОПОП ВО.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях таких 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. 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*
ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	ИДК-1$_{ОПК-1.}$ Знает методы формирования технологической концепции и определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса ИДК-2$_{ОПК-1.}$. 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 гостинично-ресторанного хозяйства;
- современные направления развития предприятий гостинично-ресторанного хозяйства;
- современные предприятия сервиса, в т.ч. технологии управления лояльностью клиентов;
- особенности работы с VIP-клиентами в предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства.

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;

владеть:

- современными технологиями в предприятиях;
- владеть диагностикой деятельности предприятий.

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Модуль 1. Углубленное изучение организации работы гостинично-ресторанного хозяйства
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 ресторанного хозяйства

Тема 8. Диагностика меню ресторана

Тема 9. Диагностика организации обслуживания на предприятиях ресторанного хозяйства

6. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма						заочная форма					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л[1]	п[2]	лаб[3]	инд[4]	СР[5]		л[1]	п[2]	лаб[3]	инд[4]	СР[5]
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**
Модуль 1. Углубленное изучение организации работы гостинично-ресторанного хозяйства												
Смысловой модуль I. Современные направления развития предприятий гостинично-ресторанного хозяйства												
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
Итого по смысловому модулю 1	24	6	4			14	24	-	-	-	-	24
Смысловой модуль II. Организация и управление процессом оказания услуг												
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 работы с VIP-клиентами в отелях и ресторанах	7	1	1			5	8	-	-	-	-	8
Итого по смысловому модулю 2	23	5	5			13	26	1	1			24
Смысловой модуль III. Анализ деятельности предприятий гостинично-ресторанного хозяйства												
Тема 7. Диагностика маркетингово-рекламной деятельности	8	2	2			4	8	-	-	-	-	6

предприятий ресторан-ного хозяйства												
Тема 8. Диагностика меню ресторана	7,95	1	1			5,95	7	1	-	-	-	6
Тема 9. Диагностика организации обслуживания на предприятиях ресторанного хозяйства	8	2	2			4	6,45	-	1	-	-	5,45
Итого по смысловому модулю 3	23,95	5	5			13,95	19,45	1	1	-	-	17,45
Катт	**0,8**	**-**	**-**	**-**	**0,8**		**0,3**				**0,3**	
СРэк	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
ИК	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
КЭ	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Каттэк	**0,25**	**-**	**-**	**-**	**0,25**	**-**	**0,25**	**-**	**-**	**-**	**0,25**	**-**
Контроль	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**	**-**	**-**	**-**	**2**	**-**
Всего часов:	**72**	**16**	**14**	**-**	**1,05**	**40,95**	**72**	**2**	**2**		**2,55**	**65,45**

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

№ 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-рекла-мной деятельности предприятий ресторан-ного хозяйства	2	-
8	Тема 8. Диагностика меню ресторана	1	-
9	Тема 9. Диагностика организации обслуживания на предприятиях ресторанного хозяйства	2	1
	Всего	**14**	**2**

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ не предусмотрено

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

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ з/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная 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 ресторанного хозяйства	4	6
8.	Тема 8. Диагностика меню ресторана	5,95	6
9.	Тема 9. Диагностика организации обслуживания на предприятиях ресторанного хозяйства	4	5,7
	Всего	**40,95**	**65,45**

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;
- 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 зачета для обучающихся устанавливается с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

Зачет 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. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Система оценивания по дисциплине по очной форме обучения[1]

Форма контроля	**Максимальное 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
Промежуточная аттестация	*Зачет*	*100*
Итого за семестр	*100*	

Примечание. В соответствии с утвержденными оценочными материалами по дисциплине

Система оценивания по дисциплине по заочной форме обучения

Форма контроля	**Максимальное 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
Промежуточная аттестация	*Зачет*	*100*
Итого за семестр	*100*	

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.

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
10	10	15	10	10	10	10	10	15	

Примечание. Т1, Т2, ... Т6 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале
90-100	5 «отлично» / «зачтено»
75-89	4 «хорошо» / «зачтено»
60-74	3 «удовлетворительно» / «зачтено»
менее 60	2 «неудовлетворительно» / «не зачтено»

13. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

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 литература:

1. Гришко, Н. А. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. А. Гришко. — Минск : РИПО, 2021. — 249 с. — ISBN 978-985-7234-98-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/194934

2. Куценко, Е. В. Гостиничный сервис : учебное пособие / Е. В. Куценко. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2021. — 190 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/323063

3. Экономика предприятия : учебное пособие / составители И. А. Ангелина, Н. А. Нестерова. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2024. — 184 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/461189 (дата обращения: 23.02.2026).

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-методические издания:

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. Кульбида ; 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. Кульбида ; 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.

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, 1999– . – URL: http://catalog.donnuet.education (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

15. 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 курса.

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[1]
Рославцева Елена Александровна	по основному месту работы	Должность - доцент, ученая степень - кандидат экономических наук, ученое звание - доцент	Высшее, экономика предприятия, экономист, диплом кандидата наук КА № 000058	1. Удостоверение о повышении квалификации ПК № 23007639 от 22.08.2023, 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 2. Удостоверение о повышении квалификации ПК № 800400005450 от 18.11.2024, по дополнительной профессиональной программе «Современные информационные технологии в образовательной среде», 36 часов, ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», г. Донецк 3. Диплом о профессиональной переподготовке ПП № 0001246 от 29.11.2024, по программе «Российское гостеприимство: технология и организация въездного международного туризма а контексте приоритетных страновых направлений", 252 часа., АНО "Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства", г. Всеволожск 4. Удостоверение о повышении квалификации № 692417488835 от 04.03.2025, по дополнительной профессиональной программе «Стартап как диплом: вопросы руководства и подготовки», 36 часов, ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет» г. Тверь.

Примечание. За последние 3 года

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ФТД.01 УГЛУБЛЕННОЕ ИЗУЧЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО ХОЗЯЙСТВА

(шифр и название дисциплины)

Направление подготовки 43.04.01 Сервис
(код и наименование)

Магистерская программа: Социально-культурный сервис
(наименование)

Трудоемкость дисциплины: 2 з.е.

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

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

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.

владеть: современными технологиями в предприятиях, диагностикой деятельности предприятий

Компетенции выпускников 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-1$_{ОПК-1.}$ Знает методы формирования технологической концепции и определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса ИДК-2$_{ОПК-1.}$. Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере

Смысловые модули и темы 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 ресторанного хозяйства

Тема 8. Диагностика меню ресторана
Тема 9. Диагностика организации обслуживания на предприятиях ресторанного хозяйства

Форма промежуточной аттестации:

зачет
(зачет, экзамен)

Разработчик:
Рославцева Елена Александровна, к.э.н., доцент
(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)