

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна  
Должность: Проректор по учебно-методической работе  
Дата подписания: 28.02.2025 13:12:25  
Уникальный программный ключ:  
b066544bae1e449cd8bfce39267224e6676a2711b2

**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



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.20 УГЛУБЛЕННОЕ ИЗУЧЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ  
ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА**

(название учебной дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 "Сервис и туризм"  
(код и наименование)

Программа высшего образования - программа бакалавриата

Направление подготовки 43.03.01 Сервис  
(код и наименование)

Профиль Социально-культурный сервис  
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:

очная форма обучения 3 курс

заочная форма обучения 4 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

**Донецк  
2024**

Рабочая программа учебной дисциплины «Углубленное изучение организации работы предприятий сервиса» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, Профилю Социально-культурный сервис, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:

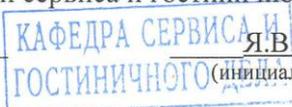
- в 2024 г. - для очной формы обучения;
- в 2024 г. - для заочной формы обучения;

Разработчик (-ки): Кульбида Анастасия Александровна, старший преподаватель кафедры сервиса и гостиничного дела

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела  
Протокол от «22» февраля 2024 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

(подпись)



Я.В. Дегтярева

(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса

(подпись)



И.В. Кошавка

(инициалы, фамилия)

Дата « 26 » 02 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от « 28 » 02 2024 года № 7

Председатель

(подпись)

Л.В. Крылова

(инициалы, фамилия)

© Кульбида А.А., 2024 год

© ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», 2024 год

## 1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателя	Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	заочная форма обучения
Количество зачетных единиц – 3	Укрупненная группа направлений подготовки <u>43.00.00 "Сервис и туризм"</u> (код и название)	Часть, формируемая участниками образовательных отношений	
	Направление подготовки (код и название) <u>43.03.01 Сервис</u>		
Модулей - 1	Профиль:  <u>Социально-культурный сервис</u> (название)	<b>Год подготовки:</b>	
Смысловых модулей - 3		3-й	4-й
Общее количество часов – 108		<b>Семестр:</b>	
	6-й	Летняя сессия	
Количество часов в неделю для очной формы обучения:  аудиторных – 3 самостоятельной работы обучающегося – 2	Программа высшего образования  <u>Программа бакалавриата</u>	<b>Лекции</b>	
		16 час.	10
		<b>Практические, семинарские занятия</b>	
		32 час.	12
		<b>Лабораторные занятия</b>	
		-	-
		<b>Самостоятельная работа</b>	
32,4 час.	74,1		
<b>Индивидуальные задания</b>			
3 ТМК	Контрольная работа		
<b>Форма промежуточной аттестации: (зачет с оценкой, экзамен)</b>			
Экзамен	Экзамен		

\* 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 - 48/32, 4

для заочной формы обучения – 22/74,1

## 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель:** заключается не только в усвоении студентами теоретических основ организации функционирования предприятия сервиса на рынке, а в восприятии ими предприятий сервиса 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 сервиса хозяйства, и регулировать его успешную деятельность.

**Задачи:** углубленная теоретическая и практическая подготовка специалистов по вопросам организации работы предприятий сервиса; обучение решению проблемных ситуаций в процессе предоставления услуг в работе предприятий сервиса.

## 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.20 Углубленное изучение организации работы предприятий сервиса относится к дисциплинам свободного выбора студента ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, Профилю Социально-культурный сервис.

Ее содержание базируется на системе знаний из области туристического страноведения, технологии и организации туроператорских и турагентских услуг, углубленного изучения сервисной деятельности, маркетинга в сервисе, гостиничного сервиса, владения компьютерными программами офиса Windows.

Дисциплина находится в логической связи с дисциплинами «Сервисная деятельность», «Организация деятельности предприятий сервиса», «Компьютерные технологии в сервисе», «Анализ хозяйственной деятельности предприятий сервиса», «Организация SPA-услуг», «Маркетинг в сервисе» и др.

## 4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

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

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
ПК-6 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-6.1 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса ПК-6.2 Применяет методы управления проектами ПК-6.3 Участвует в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
ПК-11 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ПК-11.1 Использует организационно управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания ПК-11.2 Использует организационно управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания ПК-11.3 Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг.

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 ДИСЦИПЛИНЫ

### Смысловой модуль 1. Современные направления развития предприятий сервиса

**Тема 1.** МІСЕ – платформа для предприятий сервиса.

**Тема 2.** Консалтинг и девелопмент в сферах обслуживания.

**Тема 3.** Аутстаффинг и аутсорсинг в предприятиях сервиса.

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

**Тема 4.** Креативные подходы к рекламной деятельности для предприятий сервиса.

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

**Тема 6.** Особенности работы с VIP-клиентами.

### Смысловой модуль 3. Анализ деятельности предприятий сервиса

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

**Тема 8.** Анализ управления предприятием и качеством сервиса.

**Тема 9.** Анализ планирования объема производства и реализации услуг.

## 6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма						заочная форма					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л <sup>1</sup>	п <sup>2</sup>	лаб <sup>3</sup>	инд <sup>4</sup>	СРС <sup>5</sup>		л <sup>1</sup>	п <sup>2</sup>	лаб <sup>3</sup>	инд	СРС <sup>5</sup>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Модуль 1. Углубленное изучение организации работы предприятий сервиса</b>												
<b>Смысловой модуль 1. Современные направления развития предприятий сервиса</b>												
<b>Тема 1.</b> МІСЕ – платформа для предприятий сервиса.	8,8	1,8	3,5	-	-	3,5	10,6	1	1,3	-	-	8,3
<b>Тема 2.</b> Консалтинг и девелопмент в сферах обслуживания.	8,8	1,8	3,5	-	-	3,5	10,6	1	1,3	-	-	8,3
<b>Тема 3.</b> Аутстаффинг и аутсорсинг в предприятиях сервиса.	8,8	1,8	3,5	-	-	3,5	10,6	1	1,3	-	-	8,3
<b>Итого по смысловому модулю 1</b>	<b>26,4</b>	<b>5,4</b>	<b>10,5</b>	-	-	<b>10,5</b>	<b>31,8</b>	<b>3</b>	<b>3,9</b>	-	-	<b>24,9</b>
<b>Смысловой модуль 2. Организация и управление процессом оказания услуг</b>												
<b>Тема 4.</b> Креативные подходы к рекламной деятельности для предприятий сервиса.	8,8	1,8	3,5	-	-	3,5	10,6	1	1,3	-	-	8,3

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма						заочная форма					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
л <sup>1</sup>		п <sup>2</sup>	лаб <sup>3</sup>	инд <sup>4</sup>	СРС <sup>5</sup>	л <sup>1</sup>		п <sup>2</sup>	лаб <sup>3</sup>	инд <sup>4</sup>	СРС <sup>5</sup>	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Тема 5.</b> Технологии управления лояльностью клиентов.	8,8	1,8	3,5	-	-	3,5	10,6	1	1,3	-	-	8,3
<b>Тема 6.</b> Особенности работы с VIP-клиентами.	8,8	1,8	3,5	-	-	3,5	10,6	1	1,3	-	-	8,3
<b>Итого по смысловому модулю 2</b>	<b>26,4</b>	<b>5,4</b>	<b>10,5</b>	-	-	<b>10,5</b>	<b>31,8</b>	<b>3</b>	<b>3,9</b>	-	-	<b>24,9</b>
<b>Смысловой модуль 3. Анализ деятельности предприятий сервиса</b>												
<b>Тема 7.</b> Диагностика маркетингово-рекламной деятельности предприятий сервиса	8,8	1,8	3,5	-	-	3,5	10,6	1	1,3	-	-	8,3
<b>Тема 8.</b> Анализ управления предприятием и качеством сервиса.	8,8	1,8	3,5	-	-	3,5	10,6	1	1,3	-	-	8,3
<b>Тема 9.</b> Анализ планирования объема производства и реализации услуг.	10	1,6	4	-	-	4,4	11,3	2	1,6	-	-	7,7
<b>Итого по смысловому модулю 3</b>	<b>27,6</b>	<b>5,2</b>	<b>11</b>	-	-	<b>11,4</b>	<b>32,5</b>	<b>4</b>	<b>4,2</b>	-	-	<b>24,3</b>
<b>Катт</b>	<b>0,8</b>	-	-	-	<b>0,8</b>	-	<b>1,5</b>	-	-	-	<b>1,5</b>	-
<b>СРэк</b>	<b>24,4</b>	-	-	-	<b>24,4</b>	-	-	-	-	-	-	-
<b>КЭ</b>	<b>2</b>	-	-	-	<b>2</b>	-	<b>2</b>				<b>2</b>	
<b>Каттэк</b>	<b>0,4</b>	-	-	-	<b>0,4</b>	-	<b>0,4</b>				<b>0,4</b>	
<b>Контроль</b>	-	-	-	-	-	-	<b>2</b>				<b>8</b>	
<b>Всего часов</b>	<b>108</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	-	<b>27,6</b>	<b>32,4</b>	<b>108</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	-	<b>11,9</b>	<b>74,1</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

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	МІСЕ – платформа для предприятий сервиса.	3,5	1,3
2	Консалтинг и девелопмент в сферах обслуживания.	3,5	1,3
3	Аутстаффинг и аутсорсинг в предприятиях сервиса.	3,5	1,3
4	Креативные подходы к рекламной деятельности для предприятий сервиса.	3,5	1,3
5	Технологии управления лояльностью клиентов.	3,5	1,3

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
6	Особенности работы с VIP-клиентами.	3,5	1,3
7	Диагностика маркетингово-рекламной деятельности предприятий сервиса	3,5	1,3
8	Анализ управления предприятием и качеством сервиса.	3,5	1,3
9	Анализ планирования объема производства и реализации услуг.	4	1,6
<b>Всего:</b>		<b>32</b>	<b>12</b>

## 8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ – Не запланированы

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	-	-	-

## 9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	MICE – платформа для предприятий сервиса.	3,5	8,3
2	Консалтинг и девелопмент в сферах обслуживания.	3,5	8,3
3	Аутстаффинг и аутсорсинг в предприятиях сервиса.	3,5	8,3
4	Креативные подходы к рекламной деятельности для предприятий сервиса.	3,5	8,3
5	Технологии управления лояльностью клиентов.	3,5	8,3
6	Особенности работы с VIP-клиентами.	3,5	8,3
7	Диагностика маркетингово-рекламной деятельности предприятий сервиса	3,5	8,3
8	Анализ управления предприятием и качеством сервиса.	3,5	8,3
9	Анализ планирования объема производства и реализации услуг.	4,4	7,7
<b>Всего:</b>		<b>32,4</b>	<b>74,1</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 проводится 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 проводится в устной форме или выполняется в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

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

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

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

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

1) для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;

- в форме электронного документа.

2) для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

## **11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ**

1 Совершенствование обслуживания потребителей как фактора повышения конкурентоспособности предприятия (организации) сервиса.

2 Выявление потребительских предпочтений с целью совершенствования маркетинговой деятельности предприятия (организации) сервиса.

3 Государственные меры поддержки предприятий (организаций) сервиса.

4 Формирование системы мотивации потребительского спроса предприятия (организации) сервиса.

5 Совершенствование коммуникативной деятельности предприятия (организации) сервиса.

6 Совершенствование управления качеством обслуживания на предприятиях (организациях) сервиса.

7 PR-деятельность на предприятиях (организациях) сервиса.

8 Пути совершенствования обслуживания клиентов на предприятиях (организациях) сервиса.

- 9 Правовые аспекты защиты интересов потребителей.
- 10 Использование инновационных технологий на предприятиях (организациях) сервиса с целью повышения качества обслуживания клиентов.
- 11 Управление спросом на предприятиях (организациях) сервиса.
- 12 Пути повышения конкурентоспособности предприятия (организации) сервиса.
- 13 Договорные отношения на предприятиях (организациях) сервиса.
- 14 Разработка рекламной стратегии предприятия (организации) сервиса.
- 15 Совершенствование системы мотивации персонала предприятия (организации) сервиса.
- 16 Совершенствование рынка страховых услуг в сфере сервиса.
- 17 Оценка и прогнозирование деловой среды на предприятиях (организациях) сервиса.
- 18 Роль корпоративной культуры в деятельности предприятия (организации) сервиса.
- 19 Социально-психологические характеристики сотрудников предприятия (организации) сервиса с разным уровнем профессиональной успешности.
- 20 Особенности формирования стрессоустойчивости у сотрудников предприятия (организации) сервиса.

## **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\*

<b>Форма контроля</b>	<b>Макс. количество баллов</b>	
	<b>За одну работу</b>	<b>Всего</b>
Текущий контроль:		
- ТМК 1	15	15
- ТМК 2	15	15
- ТМК 3	10	10
Промежуточная аттестация	<i>Экзамен</i>	<i>60</i>
<b>Итого за семестр</b>	<i>100</i>	

\* 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									Итоговый тест (экзамен)	Сумма в балах
Смысловой модуль N 1			Смысловой модуль N 2			Смысловой модуль N 3				
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	60	100
5	5	5	5	5	5	4	3	3		

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

#### Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

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

## 14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

### Основная

1. Куценко Е.В. Углубленное изучение организации гостиничного и ресторанного хозяйства: [Эл.вариант] Конспект лекций для студентов направления подготовки 43.04.03 "Гостиничное дело" (магистерская программа "Гостиничное и ресторанное дело"), очной и заочной форм обучения. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела ; Е.В. Куценко – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2018. – 137 с.

### Дополнительная

1. Нуруллина, Г. Н. Технические средства предприятий сервиса : учебное пособие / Г. Н. Нуруллина, Ю. В. Терехина, Р. В. Кадыров. — Казань : КНИТУ, 2018. — 112 с. — ISBN 978-5-7882-2621-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/166268> (дата обращения: 22.06.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

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> (дата обращения: 22.06.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Плешкова, Н. А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие / Н. А. Плешкова, Г. А. Подзорова, А. Н. Кирюхина. — Кемерово : КемГУ, 2021. — 110 с. — ISBN 978-5-8353-2892-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/253250> (дата обращения: 22.06.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

### Учебно-методические издания

1. Куценко Е.В. Углубленное изучение организации гостиничного и ресторанного хозяйства: [Эл.вариант] Конспект лекций для студентов направления подготовки 43.04.03 "Гостиничное дело" (магистерская программа "Гостиничное и ресторанное дело"), очной и заочной форм обучения. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела ; Е.В. Куценко – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2018. – 137 с.

2. Нестерова, Н. А. Экономика предприятий сервиса : учебное пособие / Н. А. Нестерова, В. Г. Антонец, Е. С. Кожухова. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2020. — 178 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/166723> (дата обращения: 22.06.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

## 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. Информлио : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информлио», [2018?– ]. – URL: <https://www.informio.ru> (дата обращения: 01.01.2024). – 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: 01.01.2024). – 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: 01.01.2024). – 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: 01.01.2024). – 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: 01.01.2024). – Текст : электронный.

7.Book on line : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, сор. 2017. – URL: <https://bookonline.ru> (дата обращения: 01.01.2024) – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

8.Научная электронная библиотека [eLIBRARY.RU](http://elibrary.ru) : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, сор. 2000–2022. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.01.2024). – 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: 01.01.2024). – 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: 01.01.2024) – 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: 01.01.2024). – 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: 01.01.2024) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

13.Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: <https://biblioclub.ru/> (дата обращения: 01.01.2024) – 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: 01.01.2024). – Текст : электронный.

## 16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Дисциплина обеспечена необходимыми учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.

## 17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании*
Кульбида Анастасия Александровна	По основному месту работы	Должность – старший преподаватель	Высшее образование «Магистр по гостиничному и ресторанному делу» Специальность «Гостиничное и ресторанное дело»	<p>1. 2021 г. - Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Центр дополнительного образования «Просвещение» по программе «Базовые сервисы цифрового образования: инструменты и методики обучения с применением электронных дистанционных технологий», г. Сочи. Удостоверение 23000727.</p> <p>2. 2022 г. - ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет» по программе «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение» г. Ростов-на-Дону. Удостоверение 612400026491.</p> <p>3. 2023 г. - Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Центр дополнительного образования «Просвещение» по программе «Базовые</p>

			<p>сервисы цифрового образования: инструменты и педагогические методики обучения с применением электронных дистанционных технологий», г. Сочи. Удостоверение 23007642.</p> <p>4. 2023 г. - ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет» по программе «Организационно-методические аспекты разработки и реализации программ высшего образования по направлениям подготовки Экономика и управление» г. Ростов-на-Дону. Удостоверение 612400039973.</p> <p>5. 2024 г. – ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли им. М. Туган-Барановского» по программе «Современные информационные технологии в образовательной среде» г. Донецк. Удостоверение 800400005437.</p>
--	--	--	--

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.20 УГЛУБЛЕННОЕ ИЗУЧЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПРЕДПРИЯТИЙ  
СЕРВИСА**

Направление подготовки 43.03.01 Сервис  
Профиль: Социально-культурный сервис  
Трудоемкость учебной дисциплины: 3 з.е.

Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине:

**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.

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

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
ПК-6 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-6.1 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса ПК-6.2 Применяет методы управления проектами ПК-6.3 Участвует в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
ПК-11 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ПК-11.1 Использует организационно управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания ПК-11.2 Использует организационно управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания ПК-11.3 Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг.

Наименование смысловых модулей и тем учебной дисциплины:

**Смысловой модуль 1. Современные направления развития предприятий сервиса**

**Тема 1.** МІСЕ – платформа для предприятий сервиса.

**Тема 2.** Консалтинг и девелопмент в сферах обслуживания.

**Тема 3.** Аутстаффинг и аутсорсинг в предприятиях сервиса.

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

**Тема 4.** Креативные подходы к рекламной деятельности для предприятий сервиса.

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

**Тема 6.** Особенности работы с VIP-клиентами.

**Смысловой модуль 3. Анализ деятельности предприятий сервиса**

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

**Тема 8.** Анализ управления предприятием и качеством сервиса.

**Тема 9.** Анализ планирования объема производства и реализации услуг.

Форма промежуточной аттестации: \_\_\_\_\_ экзамен \_\_\_\_\_  
(зачет с оценкой, экзамен)

**Разработчик:**

Кульбида А.А., ст. преподаватель \_\_\_\_\_  
(ФИО, ученая степень, ученое звание научно-педагогического работника) (подпись)

**Заведующий кафедрой:**

Дегтярева Я.В., канд. экон. наук, доцент \_\_\_\_\_  
(ФИО, ученая степень, ученое звание заведующего кафедрой) (подпись)