

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

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебно-методической работе
Л. В. Крылова
(подпись)
08 2025 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Б.1.В.02. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

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

Программа высшего образования – магистр
Направление подготовки 43.04.01 Сервис
(код, наименование)

Профиль: Социально-культурный сервис
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:

очная форма обучения 2 курс

заочная форма обучения 2 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов *(при наличии)*

**Донецк
2025**

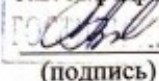
Рабочая программа учебной дисциплины «Совершенствование социально-культурной деятельности» для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 Сервис магистерская программа, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:

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

Разработчик: Гура Александр Васильевич, доцент кафедры сервиса и гостиничного дела

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела
Протокол от « 29 » августа 2025 года № 1

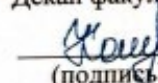
Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела


(подпись)

Я.В. Дегтярева
(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса


(подпись)

И.В. Кошавка
(инициалы, фамилия)

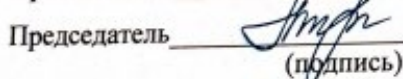
Дата « 29 » августа 2025 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от « 29 » августа 2025 года № 7

Председатель


(подпись)

Л.В. Крылова
(инициалы, фамилия)

© Гура А.В., 2025 год
ФГБОУ ВО «Донецкий национальный
университет экономики и торговли имени
Михаила Туган-Барановского», 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 – <u>3</u>	Укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм	Вариативная	
	Направление подготовки: 43.03.01 Сервис		
Модулей – 2		Год подготовки	
Смысловых модулей – 3		2-й	2-й
Индивидуальные научно-исследовательские задания:		Семестр	
		3-й	4-й
Общее количество часов – 108		Лекции	
	16 час.	6	
Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных – 2; самостоятельной работы обучающегося – 4	Образовательная программа высшего образования Магистратура	Практические, семинарские занятия	
		16 час.	6
		Лабораторные занятия	
		- час.	- час.
		Самостоятельная работа	
		42.95	81.7
		Индивидуальные задания:	
		33.05	14.3
		Форма промежуточной аттестации: (зачет, экзамен)	
	экзамен	экзамен	

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

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:
для очной формы обучения – 32/76
для заочной формы обучения – 12/94

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины: изучение теоретических основ процессного управления, проблематики использования технологии совершенствования в реорганизации деятельности предприятий, методологии моделирования бизнес-процессов организационно-методических вопросов проведения работ по совершенствованию бизнес-процессов.

Задача учебной дисциплины: изучение методологии процессного подхода к управлению организаций; овладение методологией описания бизнес-процессов, протекающих в организациях; овладение приемами и методами перепроектирования бизнес-процессов; изучение подходов к организации проведения реинжиниринга бизнес-процессов в действующих организациях.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Учебная дисциплина Б.1.В.02. «Совершенствование социально-культурной деятельности» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, магистерская программа

Изучение данной учебной дисциплины базируется на знаниях таких учебных дисциплин: «Инфраструктура гостинично-ресторанного хозяйства», «Моделирование инновационных процессов сервиса», «Исследование бизнес процессов в сервисе», «Сетевые формы организации в индустрии гостеприимства и туризма», «Стандартизация, сертификация и метрология».

Учебная дисциплина является основополагающей для изучения таких учебных дисциплин: «Стратегический маркетинг», «Стратегический менеджмент», «Инновационные технологии в сервисной деятельности».

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-7. Способен к исследованию процессов, явлений и объектов, относящихся к сфере профессиональной деятельности, оценке и интерпретации полученных результатов	ИДК-1 _{ПК-7} Проводит научные исследования бизнес-процессов социально-культурного сервиса с использованием инновационных технологий и методов. ИДК-2 _{ПК-7} Оценивает результаты анализа деятельности предприятий и разрабатывает рекомендации по проведению реинжиниринга бизнес-процессов

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать: существующие гостиничные технологические процессы, источники профессиональной информации о новшествах гостиничной индустрии, требования потребителей, требования гостиничной квалификации;

уметь: анализировать профессиональную информацию; определять процессы дальнейшего совершенствования; контролировать выполнение технологических процессов; обосновывать необходимость внедрения новых технологий; применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать технологические процессы в гостиницах и иных средствах размещения; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;

владеть: навыками организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками разработки гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя.

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. Методология процессного управления бизнес-процессами.

Тема 1. Процессный подход к управлению организацией

Тема 2. Общая характеристика работ по проведению бизнес-реинжиниринга

Тема 3. Методика проведения реинжиниринга и оптимизации бизнес-процессов

Смысловой модуль 2 Стратегический анализ бизнес-процессов

Тема 4 Виды деятельности и цепочки создания добавленной стоимости

Тема 5 Структурный анализ бизнес-процессов

Тема 6 Стоимостной анализ бизнес-процессов

Смысловой модуль 3. Имитационное моделирование бизнес-процессов

Тема 7. Имитационное моделирование бизнес-процессов

Тема 8. Управление проектами

Тема 9. Модель существующего бизнеса. Формирование модели нового бизнеса

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л ¹	п ²	лаб ³	инд ⁴	СРС ⁵		л	п	лаб	инд	СРС
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1. Методология процессного управления бизнес-процессами.												
Смысловой модуль 1. Методология процессного управления бизнес-процессами.												
Тема 1. Процессный подход к управлению организацией	6.55	1	1			4.55	8	0.5	0.5			6
Тема 2. Общая характеристика работ по проведению бизнес- реинжиниринга	5.1	1	1			3.1	12	0.5	0.5			10
Тема 3 Методика проведения реинжиниринга и оптимизации бизнес-процессов	11.27	2	2			7.27	10	0.5	0.5			10
Итого по смысловому модулю 1	22.92	4	4			14.92	30	1.5	1.5			26
Смысловой модуль 2. Стратегический анализ бизнес-процессов												
Тема 4. Виды деятельности и цепочки создания добавленной стоимости..	8	2	2			4	10	0.5	0.5			10
Тема 5. Структурный анализ бизнес- процессов.	8	2	2			4	11.4	0.5	0.5			11.4

Тема 6 Стоимостной анализ бизнес- процессов	10	2	2			6	10	0.5	0.5			10
Итого по смысловому модулю 2	26	6	6			14	31.4	1.5	1.5			31.4
Смысловой модуль 3. Имитационное моделирование бизнес-процессов												
Тема 7. Имитационное моделирование бизнес-процессов	9	2	2			5	12	1	1			8.81
Тема 8 Управление проектами.	8	2	2			4	11.4	1	1			9.4
Тема 9 Модель существующего бизнеса. Формирование модели нового бизнеса	9.03	2	2			5.03	8	1	1			6.09
Итого по смысловому модулю 3	26.03	6	6			14.03	31.4	3	3			24.3
Всего часов	74.95	16	16			42.95	93.7	6	6			81.7
ИК	1				1		1				1	
Катт	2.8				2.8		2.9				2.9	
КЭ	2				2		2				2	
Каттэк	0.25				0.25		0.4				0.4	
Контроль	27				27		8				8	
Всего часов	108	16	16		33.05	42.95	108	6	6		15.2	81.7

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

Номер п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Тема 1. Процессный подход к управлению организацией	2	2
2	Тема 2. Общая характеристика работ по проведению бизнес-реинжиниринга.	2	2
3	Тема 3 Методика проведения реинжиниринга и оптимизации бизнес-процессов	2	1
4	Тема 4 Виды деятельности и цепочки создания добавленной стоимости..	2	1
5	Тема 5. Структурный анализ бизнес-процессов.	2	1
6	Тема 6. Стоимостной анализ бизнес-процессов	2	1
7	Тема 7 Имитационное моделирование бизнес-процессов	2	2
8	Тема 8 Управление проектами.	2	1

9	Тема 9 Модель существующего бизнеса. Формирование модели нового бизнеса	2	1
Всего:		18	12

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

Номер п/п	Название темы	Количество часов	
		Очная форма	Заочная форма
	Не предусмотрены		

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Номер п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	Заочная форма
1	Тема 1. Процессный подход к управлению организацией	3	4
2	Тема 2. Общая характеристика работ по проведению бизнес-реинжиниринга.	3.1	8
3	Тема 3 Методика проведения реинжиниринга и оптимизации бизнес-процессов	7	8
4	Тема 4 Виды деятельности и цепочки создания добавленной стоимости..	4	8
5	Тема 5. Структурный анализ бизнес-процессов.	4	9.4
6	Тема 6. Стоимостной анализ бизнес-процессов	6	8
7	Тема 7 Имитационное моделирование бизнес-процессов	5	8
8	Тема 8 Управление проектами.	4	9.4
9	Тема 9 Модель существующего бизнеса. Формирование модели нового бизнеса	5.3	6
Всего:		41.4	68.8

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

1. Вопросы для текущего модульного контроля:

Смысловой модуль 1 Методология процессного управления бизнес-процессами.

1. Состояние человека, которое складывается на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:

- a. спрос;
- b. потребность;
- c. мотивация;
- d. стресс.

2. Сфера сервиса зависит:

- a. от уровня развития общества в целом;
- b. от уровня политического развития общества;
- c. от уровня развития духовной культуры;
- d. все ответы верны.

3. Услуги - это:

- a. деятельность, процесс;
- b. вещь, предмет;
- c. материальное благо;
- d. нематериальное благо.

4.Главное назначение обслуживания - это:

- a. экономия времени населения;
- b. развитие постиндустриального способа производства;
- c. развитие интеллектуальности труда;
- d. создание товарооборота.

5.Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем – это:

- a. ателье;
- b. зал ожидания;
- c. салон услуг;
- d. контактная зона.

6.Распределите по таблице следующие продукты в зависимости от соответствия в них материальной и нематериальной составляющей: шоколад, автомобиль, консультация нотариуса, футболка, туристическая услуга, техосмотр автомобиля, образовательная услуга, пошив шубы в ателье, услуги няни, проведение торжества.

100% товар	Товар + услуга	Услуга + товар	100% услуга

7. Неразрывность производства и потребления услуг означает, что:

- a. услугу невозможно произвести впрок или складировать;
- b. качество оказания услуг варьируется и зависит от уровня профессионализма производителя, его компетенции;
- c. оказать услугу можно только тогда, когда появляется клиент;
- d. услугу невозможно продемонстрировать или изучить до момента ее получения;
- e. ответ «1» и «2»;
- f. нет правильного ответа.

8. Изменчивость услуги означает, что:

- a. услугу невозможно произвести впрок или складировать;
- b. качество оказания услуг варьируется и зависит от уровня профессионализма производителя, его компетенции;
- c. оказать услугу можно только тогда, когда появляется клиент;
- d. услугу невозможно продемонстрировать или изучить до момента ее получения;
- e. ответ «3» и «4».

9. Идеальная услуга – это...:

- a. реальная модель услуги;
- b. абстрактная модель услуги;
- c. индивидуальная модель услуги.

10. Решающее значение для появления на рынке новой услуги имеет:

- a. изменение общественных потребностей;
- b. технический прогресс;
- c. деятельность организатора – предпринимателя;
- d. новые технологии;
- e. тяга людей к новизне.

Смысловой модуль 2 Методология процессного управления бизнес-процессами.

1. Совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению, - это:

- a. система жизнеобеспечения населения;
- b. сфера обслуживания населения;
- c. сфера бытового обслуживания;
- d. сегмент рынка;
- e. экономическая реальность.

2. Потребление, основным мотивом которого является демонстрация своего высокого социального положения, называется:

- a. показным;
- b. престижным;
- c. демонстрационным;

d. все ответы верны.

3.Общее мнение о качестве, достоинствах и недостатках предоставляемых предприятием сервиса услуг – это:

- a. совокупность слухов;
- b. результат работы;
- c. лицо фирмы;
- d. репутация;
- e. контактность с потребителем.

4. Сотрудники сервисной организации, специалисты, создающие и предоставляющие услуги, относятся к персоналу:

- a. основному;
- b. вспомогательному;
- c. производственному;
- d. управленческому;
- e. техническому.

5. Документ, содержащий требования и нормы обслуживания, - это:

- a. прейскурант;
- b. пресс - релиз;
- c. условия обслуживания;
- d. правила обслуживания;
- e. должностные обязанности.

6. Сложный комплекс, задающий общие рамки поведения и принимаемый большинством сотрудников сервисной организации, - это:

- a. культура поведения;
- b. климат организации;
- c. атмосфера организации;
- d. корпоративная культура;
- e. эстетик сервиса.

7. Эффективное обслуживание – это:

- a. Установление доброжелательных отношений с посетителями
- b. Необходимость работать очень быстро
- c. Профессиональное выявление потребностей у Гостя

8. Чтобы эффективно обслуживать посетителей, нужно относиться к ним:

- a. Как к друзьям
- b. Как к детям
- c. Как к дорогим Гостям

9. Эффективное обслуживание необходимо для того, чтобы:

- a. Посетители были довольны
- b. Гости удивлялись
- c. Посетители становились нашими постоянными Гостями

10. Группировка потребителей на основе обобщенных моделей это:

- a. распределение;
- b. пересортица;
- c. технология;
- d. типология;
- e. моделирование.

11. Руководящие принципы для защиты интересов потребителей приняты ООН в:

- a. 1980;
- b. 1985;
- c. 1990;
- d. 1995;
- e. 2000 году.

Смысловой модуль 3 Имитационное моделирование бизнес-процессов.

1. Совокупность характеристик, определяющих способность услуги удовлетворять потребности клиента, - это:

- а) свойства услуги;
- б) показатель стоимости;
- с) качество услуги;
- д) комплектность;
- е) параметры услуги.

2. Совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя, называется:

- а) качество услуги;
- б) контактная зона;
- с) качество обслуживания;
- д) сервисная деятельность.

3. Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность труда называется:

- а) стандартизацией
- б) сертификацией;
- с) законодательством;
- д) нормотворчеством.

4. Комплексность и качество услуг – главные факторы:

- а) воздействия на цену;
- б) удовлетворенности потребителя;
- с) привлекательность рекламы;
- д) получения высоких доходов;
- е) победы над конкурентами.

5. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:

- а) поиск понимания;
- б) призыв к совести;
- с) «выпускание пара»;
- д) жалоба;
- е) акт отчаяния.

6. Установление доверия, симпатии сторон в процессе предоставления услуги характеризуют:

- а) духовный;
- б) деловой;
- с) стандартизованный;
- д) наивысший;
- е) конвенционный уровень сервисного взаимодействия

7. Документ на право ведения сервисной деятельности – это:

- а) аттестат;
- б) сертификат;
- с) стандарт;
- д) удостоверение;
- е) лицензия;

8. Нововведения в сфере сервиса на основе достижения науки и передового опыта – это:

- а) технологический прорыв;
- б) инноватика;
- с) инновация;
- д) тенденции будущего;
- е) инкультурация.

9. Уровень этических знаний, моральных принципов, нравственных навыков, проявляющихся в деятельности работников сервиса при обслуживании клиентов называется:

- а) этическим кодексом;

- b) культурой сервиса;
- c) эстетикой сервиса;
- d) социокультурой.

10. Качество услуг тесно переплетается:

- a) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия;
- b) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции;
- c) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания

2. Тематика курсовых работ

№ п/п	Тематика курсовых проектов
1.	Анализ и разработка рекомендации по совершенствованию услуг сервиса
2.	Анализ организации обслуживания и предоставления сервиса
3.	Изучение современной службы обслуживания на предприятиях индустрии гостепреимства
4.	Исследования особенностей сервиса по приему, размещению и выписке постоянных гостей
5.	Мероприятия по модернизации существующего и предлагаемого сервиса обслуживания
6.	Проблемы и перспективы развития современного сервиса
7.	Разработка мероприятий по совершенствованию качества обслуживания и сервиса
8.	Разработка технологии сервиса по организации обслуживания, приема и размещения гостей
9.	Совершенствование гостиничного сервиса в городе
10.	Совершенствование процесса сервиса регистрации гостей в гостинице
11.	Совершенствование работы службы сервиса по приему и размещению в гостинице
12.	Совершенствование сервиса на примере мини-отеля
13.	Современная организация сервиса по приему и обслуживанию в гостиницах
14.	Современное состояние гостиничного сервиса в республиках
15.	Современное состояние гостиничного сервиса в индустрии и возможности его повышения
16.	Современные аспекты развития сервиса
17.	Современные технологии повышения служб 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*

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		40
- тестирование 1-го модуля	10	
- тестирование 2-го модуля	20	
- тестирование 3 -го модуля	10	
Промежуточная аттестация	экзамен	60
Итого		100

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		40
- тестирование 1-го модуля	10	
- тестирование 2-го модуля	20	
- тестирование 3 -го модуля	10	
Промежуточная аттестация	экзамен	60
Итого		100

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Современные представления о комфорте в гостинице.
2. Современные тенденции гостиничного бизнеса
3. Новые термины в гостиничном сервисе и их характеристики.
4. Внедрение новых дополнительных услуг в гостинице (вендинг,коворкинг и тд).
5. Какие новые технологии используются в современных отелях. Охарактеризуйте их.
6. Система «умный дом» в гостинице
7. Энергосбережение в гостинице.
8. Современные методы обеспечения безопасности в гостинице
9. Взаимодействие между службами гостиниц и их необходимость.
10. Роль освещения в гостинице.
11. Современные коммуникации в отеле.
12. Роль интерьера и оборудования при выборе отеля.
13. Перечислите основные требования к отделочным материалам в гостинице.
14. Качество услуги с точки зрения потребителя
15. Дистрибуция в гостинице и её роль при продвижении гостиничных услуг.
16. Противодействие снижению качества гостиничных услуг.
17. Программы лояльности в гостиничном бизнесе
18. Этические нормы и правила обслуживания на предприятиях питания
19. Технология разработки стандарта. Основные моменты.
20. Применение вендинга в отеле и его необходимость.
21. Услуга КОВОРКИНГ в отеле
22. Существующие системы бронирования гостиниц.
23. Новые информационные технологии в гостиничном сервисе.
24. Дайте характеристику гостиницам . появившимся в нашем регионе за последний год.
Оцените их дополнительные услуги, направленные на привлечения гостей и повышение спроса на рынке гостиничных услуг.
25. Существующие программы лояльности клиентов в ресторане.
26. Развитие рынка ресторанных услуг.
27. Конкуренция в гостинично-ресторанном бизнесе на местном рынке.
28. Специфика номерного фонда местных гостиниц туристского класса.
29. Специфика предоставления дополнительных услуг в местных гостиницах.
30. Программы клиентской лояльности в гостиничном бизнесе
31. Программы лояльности в ресторанном бизнесе.
32. Недостатки систем мотивации в гостиничном бизнесе
33. Образование гостиничных сетей на местном рынке и их роль для улучшения сервиса..
34. Возможные технические недостатки в гостинице и пути их решения.
35. Наращивание гостиничного продукта и его обоснование.
36. Соблюдение принципов экологичности в гостинице.
37. Управленческая структура современного отеля.

38. Влияние международных гостиничных сетей на местный гостиничный рынок.
 39. Перспективные форматы гостиниц.
 40. Перспективные форматы в предоставлении питания в гостинице.

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа									Итого текущий контроль в баллах	Итого- вый конт- роль (экзамен	Сумма в бал- лах
Смысловой модуль №1			Смысловой модуль №2			Смысловой модуль №3					
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9			
3	4	3	5	10	5	3	4	3	40	60	100

T1, T2, T3 – темы смыслового модуля №1;
 T4, T5, T6, – темы смыслового модуля №2;
 T7, T8, T9 – темы смыслового модуля №3.

Курсовая работа

Пояснительная записка	Иллюстрированная часть	Защита работы	Сумма в баллах
до 30 баллов	до 30 баллов	до 40 баллов	100

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. Астанин Д. Ю. Методика оценки уровня организации реинжиниринга бизнес-процессов (РБП) на предприятиях / Д. Ю. Астанин // Менеджмент в России и за рубежом, 2008. – № 2.

2. Котанс А. Я. Технология социальнокультурного сервиса и туризма : учеб.пособие / А. Я. Котанс. - М. : Флинта : Моск. психол.-соц. ин-т, 2010. - 384 с.
3. Фатхутдинов Р. А. Инновационный менеджмент: учеб. для вузов / Р. А. Фатхутдинов. - 6-е изд., испр. и доп. - СПб. : Питер, 2010. - 448 с.

Дополнительная:

1. Родионова Н. С. Организация гостиничного дела: учеб.пособие / Н. С. Родионова [и др.]. - СПб. : Троицкий мост, 2014. - 349 с. - ISBN: 978-5-4377-0016-7.- 3 экз.
2. Малахова Н. Н. , Ушаков Д. С. Инновации в туризме и сервисе: учеб. пособие / Н. Н. Малахова, Д. С. Ушаков. - 2-е изд., доп. и перераб. . - М. : МарТ : Феникс, 2010. - 244 с. - ISBN 978-5-241-00998-2, 978-5-222-16570-6.-2 экз.
3. Косолапов А. Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учеб.пособие / А.Б.Косолапов, Т.И.Елисеева.- М. КноРус, 2007.- ISBN 978-5-85-85971-681-4 .-87 экз.
4. Инновационный менеджмент : учеб. для студ. вузов / Ред. В. А. Швандар, В. Я. Горфинкель. - М. : Вузовский учебник : Изд-во ВЗФЭИ, 2006. - 382 с. - ISBN: 5-9558- 0008-5, 978-5-9558-0074-5, 978-5-9558-0190-2.- 50 экз.

Электронные ресурсы:

1. Астанин Д. Ю. Методика оценки уровня организации реинжиниринга бизнес-процессов (РБП) на предприятиях / Д. Ю. Астанин // Менеджмент в России и за рубежом, 2008. – № 2.
2. Котанс А. Я. Технология социальнокультурного сервиса и туризма : учеб.пособие / А. Я. Котанс. - М. : Флинта : Моск. психол.-соц. ин-т, 2010. - 384 с.
3. Фатхутдинов Р. А. Инновационный менеджмент: учеб. для вузов / Р. А. Фатхутдинов. - 6-е изд., испр. и доп. - СПб. : Питер, 2010. - 448 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.Информо : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва Издат. дом «Информо», [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://bookonline.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, 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 : 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. библиот. 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.

1.

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Современные методы совершенствования сервисной деятельности» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: лекционная мультимедийная аудитория 3534, вместимостью 72 человека. Мультимедийная аудитория укомплектована: учебной мебелью, кафедрой, 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 комплектом презентаций, необходимыми учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчество	Должность (для совместителей место основной работы, должность)	Наименование учебного заведения, которое окончил (год окончания, специальность, квалификация по диплому)	Ученая степень, шифр и наименование научной специальности, ученое звание, какой кафедрой присвоено, тема диссертации	Повышение квалификации (наименование организации, вид документа, тема, дата выдачи)
Гура Александр Васильевич	Доцент кафедры	Донецкий институт советской торговли, 1986 год Технология и организация общественного	Кандидат технических наук «Процессы и оборудование пищевых, микробиологических и фармацевтических производств»	Министерство образования и науки Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-

		питания Инженер-технолог	ДК №054249 Доцент кафедрой гостиничного и ресторанного дела	Барановского Свидетельство о повышении квалификации «Тренинговые и интерактивные формы обучения» 30.06.2015 г. Сертификат о повышении квалификации «Комплексное сопровождение образовательного процесса обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, Удостоверение о повышении квалификации № 110400003937 филиал Ухтинского государственного университета в г. Ухтинск, Сертификат о прохождении программы обучения в сфере электронного обучения и дистанционных образовательных технологий Рег.номер 0054/18 Стажировка в Учебно- информационном институте инновационных технологий по направлению «Автоматизация проектных работ предприятий гостинично- ресторанного хозяйства с
--	--	-----------------------------	---	--

				<p>применением пакета «ArchiCAD» 72 часа Рег.номер 02-02/91с от 23.04.2020 года</p> <p>Удостоверение о повышении квалификации № 820400029644, регистрационный № 747 город Керчь 23.05.2022 г «Актуальные подходы к обучению в современном образовании» 72 ч. ФГБОУ ВО «КГМТУ». Г. Керчь</p> <p>Удостоверение о повышении квалификации № 612400025331 Рег.№ 1-12820 г. Ростов-на-Дону 10.09.2022 г. «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение» ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет» ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени</p>
--	--	--	--	--

				Михаила Туган-Барановского» - Дополнительная профессиональная программа «Современные информационные технологии в образовательной среде» - г. Донецк. Удостоверение 800400005425 от 18.11.2024
--	--	--	--	---

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная дисциплина Б1.В.02. Совершенствование социально-культурной деятельности
Направление подготовки 43.04.01. Сервис
Магистерская программа

Цель учебной дисциплины: изучение теоретических основ процессного управления, проблематики использования технологии совершенствовании в реорганизации деятельности предприятий, методологии моделирования бизнес-процессов организационно-методических вопросов проведения работ по совершенствованию бизнес-процессов.

Задача учебной дисциплины: изучение методологии процессного подхода к управлению организаций; овладение методологией описания бизнес-процессов, протекающих в организациях; овладение приемами и методами перепроектирования бизнес-процессов; изучение подходов к организации проведения реинжиниринга бизнес-процессов в действующих организациях

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-7. Способен к исследованию процессов, явлений и объектов, относящихся к сфере профессиональной деятельности, оценке и интерпретации полученных результатов	ИДК-1 _{ПК-7} Проводит научные исследования бизнес-процессов социально-культурного сервиса с использованием инновационных технологий и методов. ИДК-2 _{ПК-7} Оценивает результаты анализа деятельности предприятий и разрабатывает рекомендации по проведению реинжиниринга бизнес-процессов

Наименование тем учебной дисциплины:

Тема 1. Процессный подход к управлению организацией

Тема 2. Общая характеристика работ по проведению бизнес-реинжиниринга

Тема 3. Методика проведения реинжиниринга и оптимизации бизнес-процессов

Тема 4 Виды деятельности и цепочки создания добавленной стоимости

Тема 5 Структурный анализ бизнес-процессов

Тема 6 Стоимостной анализ бизнес-процессов

Тема 7. Имитационное моделирование бизнес-процессов

Тема 8. Управление проектами

Тема 9. Модель существующего бизнеса. Формирование модели нового бизнеса

Форма промежуточной аттестации: экзамен
(зачет, экзамен)

Разработчик:

Гура А.В., к.т.н., доцент

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

(подпись)

Зав. кафедрой

сервиса и гостиничного дела

Дегтярева Я.В., к.э.н., доцент

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

(подпись)