Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 27.02.2025 22:32:26
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)
« 28 » февраля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.О.30 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм
(код, наименование)
Программа высшего образования – программа бакалавриата
Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(код, наименование)
Профиль: Социально-культурный сервис
(наименование)
Институт/Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:
очная форма обучения 3 курс
заочная форма обучения 3 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк
2024

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» 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: Куценко Елена Васильевна, доцент кафедры сервиса и гостиничного дела, кандидат экономических наук, доцент

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела
Протокол от «_22__» ____02_____ 2024 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

_____ _____Я.В. Дегтярева_____
(подпись) (инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостининого бизнеса

_____ _____И.В. Кощавка_____
(подпись) (инициалы, фамилия)

Дата «_26__» ____02_____ 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от «_28__» ____02_____ 2024 года № 7

Председатель_____ _____Л.В. Крылова_____
(подпись) (инициалы, фамилия)

© Куценко Е.В., 2024 год
© ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», 2024 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ 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 учебной дисциплины</td></tr>
<tr><td>очная форма обучения</td><td>заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Количество зачетных единиц - 5</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки
43.00.00 Сервис и туризм</td><td colspan="2" rowspan="2">Обязательная</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки
43.03.01 Сервис</td></tr>
<tr><td>Модулей - 1</td><td rowspan="4">Профиль:
Социально-культурный сервис</td><td colspan="2">Год подготовки:</td></tr>
<tr><td>Смысловых модулей - 3</td><td>III - й</td><td>III - й</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Общее количество часов - 180</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>6-й</td><td>5-й</td></tr>
<tr><td rowspan="12">Количество часов в неделю для очной формы обучения:

аудиторных – 4 час.
самостоятельной работы обучающегося – 8 час.</td><td rowspan="12">Программа высшего образования – программа бакалавриата</td><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td>32 час.</td><td>12 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>32 час.</td><td>12 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторные работы</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостоятельная работа</td></tr>
<tr><td>87,7 час.</td><td>143,8 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Индивидуальные задания:</td></tr>
<tr><td>3 ТМК, КР</td><td>КР</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации:</td></tr>
<tr><td>экзамен</td><td>экзамен</td></tr>
</table>

*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 – 64/87,7

для заочной формы обучения – 24/143,8

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины:

создание системы знаний о сервисной деятельности, изучение процесса сервиса, как обеспечивающего предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений, системы обеспечения сервисной деятельности, позволяющей потребителю выбрать для себя оптимальный вариант товара или услуги, изучение процесса предоставления услуги потребителю, контактной зоны для обслуживания потребителей, процесса формирования клиентурных отношений, ценовой, распределительной и сбытовой политики.

Задачи учебной дисциплины:

изучение основных понятий и категорий; ознакомление студентов с историей сервисной деятельности; обучение основам теории и практики сервиса; рассмотрение правовых норм, регулирующих сферу сервиса; формирование понимания тенденций развития в сфере сервиса и особенностей его функционирования.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Учебная дисциплина Б.1.О.30. «Сервисная деятельность» относится к базовой части профессионального цикла ООП ВО.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях таких учебных дисциплин: «Этика и эстетика», «Психология», «Сервисология».

Учебная дисциплина является основополагающей для изучения таких учебных дисциплин: «Менеджмент в сервисе», «Коммуникативный менеджмент в сервисе».

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**:

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИДК-1$_{УК-2}$ Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. ИДК-2$_{УК-2}$ Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач ИДК-3$_{УК-2}$ Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений ИДК-4$_{УК-2}$ Решает конкретные задач проекта заявленного качества и за установленное время Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИДК-1$_{ОПК-2}$ Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности ИДК-2$_{ОПК-2}$ Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий

	сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности ИДК-3$_{ОПК-2}$ Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности,
ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ИДК-1$_{ПК-1}$ Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организовывает их выполнение ИДК-2$_{ПК-1}$ Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ИДК-3$_{ПК-1}$ Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия
ПК-3. Способен к разработке технологии процесса сервиса	ИДК-1$_{ПК-3}$ Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса ИДК-2$_{ПК-3}$ Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов ИДК-3$_{ПК-3}$ Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
ПК-8 - Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий.	ИДК-1$_{ПК-8}$ Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов. ИДК-2$_{ПК-8}$ Осуществляет коммуникации с потребителями услуг, анализирует жалобы и претензии клиентов к качеству сервиса, готовит предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИДК-3$_{ПК-8}$ Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания
ПК-9 - Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ИДК-1$_{ПК-9}$ Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; ИДК-1$_{ПК-9}$ Участвует в разработке системы клиентских отношений; ИДК-1$_{ПК-9}$ Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

знать:

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- сущность услуги как специфического продукта; понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;
- правила обслуживания населения;
- организацию обслуживания потребителей услуг;
- способы и формы оказания услуг;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
- критерии и составляющие качества услуг;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания
- нормативно-законодательную базу, регламентирующую сервисную деятельность.

уметь:

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- определять критерии качества оказываемых услуг;
- использовать различные средства делового общения;
- анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности;
- применять требования нормативных документов к основным видам
- продукции (услуг) и процессов;

владеть:

- навыками: формирования социальных отношений в обществе;
- методиками исследования социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере.

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности

Тема 1. Возникновение сервисной деятельности
Тема 2. Основные этапы развития сервисной деятельности в России
Тема 3. Виды и формы сервисной деятельности

Смысловой модуль 2. Организация сервисной деятельности

Тема 4. Внутреннее обслуживание организации
Тема 5. Сервис - компонент продажи товаров
Тема 6. Факторы, влияющие на покупательское поведение
Тема 7. Поведение потребителей и процесс принятия ими решений
Тема 8. Контактная зона
Тема 9. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса
Тема 10. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания
Тема 11. Качество сервисных услуг

Смысловой модуль 3. Услуга как специфический продукт

Тема 12. Сервис туризма и гостеприимства
Тема 13. Организация питания как комплекс сервисных услуг
Тема 14. Сервисное обслуживание совещаний, конференций и выставок
Тема 15. Услуги анимационного сервиса
Тема 16. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности

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
Смысловой модуль 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности												
Тема 1. Возникновение сервисной деятельности	9	2	2	-	-	5	11	1	1	-	-	9
Тема 2. Основные этапы развития сервисной деятельности в России	9	2	2	-	-	5	11	1	1	-	-	9

Тема 3. Виды и формы сервисной деятельности	9	2	2	-	-	5	11	1	1	-	-	9
Итого по смысловому модулю 1	**27**	**6**	**6**	**-**	**-**	**15**	**33**	**3**	**3**	**-**	**-**	**27**
Смысловой модуль 2. Организация сервисной деятельности												
Тема 4. Внутреннее обслуживание организации	9	2	2	-	-	5	10	0,5	0,5	-	-	9
Тема 5. Сервис - компонент продажи товаров	9	2	2	-	-	5	10	0,5	0,5	-	-	9
Тема 6. Факторы, влияющие на покупательское поведение	9	2	2	-	-	5	10	0,5	0,5	-	-	9
Тема 7. Поведение потребителей и процесс принятия ими решений	9	2	2	-	-	5	10	0,5	0,5	-	-	9
Тема 8. Контактная зона	9	2	2	-	-	5	10	0,5	0,5	-	-	9
Тема 9. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса	10	2	2	-	-	6	10	0,5	0,5	-	-	9
Тема 10. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	10	2	2	-	-	6	10	0,5	0,5	-	-	9
Тема 11. Качество сервисных услуг	10	2	2	-	-	6	10	0,5	0,5	-	-	9
Итого по смысловому модулю 2	**75**	**16**	**16**	**-**	**-**	**43**	**80**	**4**	**4**	**-**	**-**	**72**
Смысловой модуль 3. Услуга как специфический продукт												
Тема 12. Сервис туризма и гостеприимства	10	2	2	-	-	6	11	1	1	-	-	9
Тема 13. Организация питания как комплекс сервисных услуг	10	2	2	-	-	6	11	1	1	-	-	9
Тема 14. Сервисное обслуживание совещаний, конференций и выставок	10	2	2	-	-	6	11	1	1	-	-	9
Тема 15. Услуги анимационного сервиса	10	2	2	-	-	6	11	1	1	-	-	9
Тема 16. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности	49,7	2	2	-	-	5,7	10,8	1	1	-	-	8,8
Итого по смысловому модулю 3	**52**	**10**	**10**	**-**	**-**	**29,7**	**54,8**	**5**	**5**	**-**	**-**	**44,8**
Всего по смысловым модулям:	**151,7**	**32**	**32**	**-**	**-**	**87,7**	**167,8**	**12**	**12**	**-**	**-**	**143,8**
Катт	**1,6**	**-**	**-**	**-**	**1,6**	**-**	**1,8**	**-**	**-**	**-**	**1,8**	**-**
СРэк	**24,3**	**-**	**-**	**-**	**24,3**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
ИК	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
КЭ	**2**	**-**	**-**	**-**	**2**	**-**	**2**	**-**	**-**	**-**	**2**	**-**
Каттэк	**0,4**	**-**	**-**	**-**	**0,4**	**-**	**8**	**-**	**-**	**-**	**0,4**	**-**
Контроль	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**8**	**-**
Всего часов	**180**	**32**	**32**	**-**	**28,3**	**87,7**	**180**	**12**	**12**	**-**	**12,2**	**143,8**

Примечания: 1. л. – лекции;

2. п. – практические (семинарские) занятия;
3. лаб. – лабораторные работы;
4. инд. – индивидуальные задания;
5. срс – самостоятельная работа.

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Тема 1. Возникновение сервисной деятельности	**2**	**1**
2	Тема 2. Основные этапы развития сервисной деятельности в России	**2**	**1**
3	Тема 3. Виды и формы сервисной деятельности	**2**	**1**
4	Тема 4. Внутреннее обслуживание организации	**2**	**0,5**
5	Тема 5. Сервис - компонент продажи товаров	**2**	**0,5**
6	Тема 6. Факторы, влияющие на покупательское поведение	**2**	**0,5**
7	Тема 7. Поведение потребителей и процесс принятия ими решений	**2**	**0,5**
8	Тема 8. Контактная зона	**2**	**0,5**
9	Тема 9. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса	**2**	**0,5**
10	Тема 10. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	**2**	**0,5**
11	Тема 11. Качество сервисных услуг	**2**	**0,5**
12	Тема 12. Сервис туризма и гостеприимства	**2**	**1**
13	Тема 13. Организация питания как комплекс сервисных услуг	**2**	**1**
14	Тема 14. Сервисное обслуживание совещаний, конференций и выставок	**2**	**1**
15	Тема 15. Услуги анимационного сервиса	**2**	**1**
16	Тема 16. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности	**2**	**1**
Всего:		**32**	**12**

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ - не предусмотрены

№ 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	Тема 1. Возникновение сервисной деятельности	**5**	**9**
2	Тема 2. Основные этапы развития сервисной деятельности в России	**5**	**9**
3	Тема 3. Виды и формы сервисной деятельности	**5**	**9**

4	Тема 4. Внутреннее обслуживание организации	**5**	9
5	Тема 5. Сервис - компонент продажи товаров	**5**	9
6	Тема 6. Факторы, влияющие на покупательское поведение	**5**	9
7	Тема 7. Поведение потребителей и процесс принятия ими решений	**5**	9
8	Тема 8. Контактная зона	**5**	9
9	Тема 9. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса	**6**	9
10	Тема 10. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	**6**	9
11	Тема 11. Качество сервисных услуг	**6**	9
12	Тема 12. Сервис туризма и гостеприимства	**6**	9
13	Тема 13. Организация питания как комплекс сервисных услуг	**6**	9
14	Тема 14. Сервисное обслуживание совещаний, конференций и выставок	**6**	9
15	Тема 15. Услуги анимационного сервиса	**6**	9
16	Тема 16. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности	**5,7**	**8,8**
Всего:		**87,7**	**143,8**

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;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом или заменяются устным ответом;

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования с использованием дистанционной системы Moodle;

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания заменяются устным ответом;
- экзамен проводится в устной форме.

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

Вопросы для текущего модульного контроля (ТМК)

Смысловой модуль 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности

1. Характеристика подходов к периодизации эволюции общества
2. Характеристика доиндустриального общества
3. Характеристика индустриального общества
4. Характеристика основных методов предоставления услуг
5. Дайте характеристику формам обслуживания (абонементное, бесконтактное обслуживание, обслуживание не дому)
6. Дайте характеристику формам обслуживания (обслуживание с помощью обменных фондов товаров, выездное обслуживание, прием заказов по месту работы)
7. Особенности сферы услуг
8. Функции сферы услуг
9. Обслуживание как сервисная система
10. Система сервисных операций
11. Система предоставления услуг
12. Система маркетинга услуг
13. Дайте характеристику внешним факторам, влияющим на поведение потребителей (культура, принадлежность к классу)
14. Дайте характеристику внешним факторам, влияющим на поведение потребителей (референтные группы, социальный статус)
15. Дайте характеристику внутренним факторам, влияющим на поведение потребителей (эмоции, мотив)
16. Раскройте сущность мотивов покупки товаров или пользования услугами
17. Дайте характеристику процессу принятия решения потребителем
18. Дайте характеристику пяти ролям потребителей деловых услуг
19. Дайте характеристику основным факторам, определяющим неадекватное восприятие различными должностными лицами интересов дела
20. Дайте характеристику факторам, формирующим психологический настрой принятия решения о покупке
21. Нормы служебной этики работника сервиса
22. Информационные технологии в сфере услуг (офисная автоматизация, система распознавания образов)
23. Информационные технологии в сфере услуг (электронный обмен данными, сетевые компьютерные системы)

24. Области применения новых технологий в сфере услуг (финансовые услуги, образование, коммунальные и правительственные службы)
25. Области применения новых технологий в сфере услуг (предприятия питания, сфера коммуникации, оптовая и розничная торговля)
26. Области применения новых технологий в сфере услуг (гостиницы, транспортные услуги, здравоохранение)

Смысловой модуль 2. Организация сервисной деятельности

1. Категории новой продукции
2. Характеристика инструмента для разработки услуги «комплексное проектирование»
3. Характеристика инструмента для разработки услуги «надежное проектирование»
4. Характеристика инструмента для разработки услуги «бенчмаркинг»
5. Принципы разработки услуг
6. Процесс разработки услуги (стадия «направление»)
7. Процесс разработки услуги (стадия «разработка»)
8. Процесс разработки услуги (стадия «испытание»)
9. Процесс разработки услуги (стадия «освоение рынка»)
10. Качество услуги
11. Характеристики услуги, обеспечивающие возможность удовлетворять потребности
12. Базовое качество, его параметры
13. Требуемое качество, его параметры
14. Желаемое качество, его параметры
15. Характеристика групп элементов обслуживания с точки зрения удовлетворения потребностей клиентов
16. Показатели качества услуг
17. Показатели безопасности окружающей среды
18. Показатели надежности услуги
19. Показатели профессионального уровня персонала предприятия
20. Эстетические показатели услуг
21. Характеристика класса обслуживания «люкс» в сфере туризма
22. Характеристика класса обслуживания «первый» в сфере туризма
23. Характеристика класса услуги «экономический» в сфере туризма
24. Группы туристов по возрастной шкале
25. Характеристика групп туристов по стилю жизни
26. Характеристика групп туристов по характеру их активности
27. Характеристика туризма и его видов. Характеристика туристско-экскурсионного обслуживания
28. Понятие об экскурсии
29. Виды туров, предоставляемых клиентам
30. Организация питания в ресторане
31. Питание в системе сервисных услуг
32. Продвижение ресторанных услуг
33. Концепция и профиль ресторана
34. Характеристика типов совещаний
35. Характеристика типов расстановки мебели в комнате, где проводится совещание
36. Специфика сервисного обслуживания конференций
37. Организация развлечений как сфера сервисной деятельности
38. Городские клубы, их характеристика
39. Театры и кино-концертные залы
40. Основные виды рекламной деятельности
41. Типы и особенности рекламной деятельности

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: - тестирование 1-го модуля - тестирование 2-го модуля - тестирование 3-го модуля	 10 15 15	*40*
Промежуточная аттестация	*экзамен*	*60*
Итого за семестр	*100*	

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Система оценивания по учебной дисциплине на заочной форме обучения

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

***Вопросы для подготовки к экзамену*:**

1. Характеристика подходов к периодизации эволюции общества
2. Характеристика доиндустриального общества
3. Характеристика индустриального общества
4. Характеристика основных методов предоставления услуг
5. Дайте характеристику формам обслуживания (абонементное, бесконтактное обслуживание, обслуживание не дому)
6. Дайте характеристику формам обслуживания (обслуживание с помощью обменных фондов товаров, выездное обслуживание, прием заказов по месту работы)
7. Особенности сферы услуг
8. Функции сферы услуг
9. Обслуживание как сервисная система
10. Система сервисных операций
11. Система предоставления услуг
12. Система маркетинга услуг
13. Дайте характеристику внешним факторам, влияющим на поведение потребителей (культура, принадлежность к классу)
14. Дайте характеристику внешним факторам, влияющим на поведение потребителей (референтные группы, социальный статус)
15. Дайте характеристику внутренним факторам, влияющим на поведение потребителей (эмоции, мотив)
16. Раскройте сущность мотивов покупки товаров или пользования услугами
17. Дайте характеристику процессу принятия решения потребителем

18. Дайте характеристику пяти ролям потребителей деловых услуг
19. Дайте характеристику основным факторам, определяющим неадекватное восприятие различными должностными лицами интересов дела
20. Дайте характеристику факторам, формирующим психологический настрой принятия решения о покупке
21. Нормы служебной этики работника сервиса
22. Информационные технологии в сфере услуг (офисная автоматизация, система распознавания образов)
23. Информационные технологии в сфере услуг (электронный обмен данными, сетевые компьютерные системы)
24. Области применения новых технологий в сфере услуг (финансовые услуги, образование, коммунальные и правительственные службы)
25. Области применения новых технологий в сфере услуг (предприятия питания, сфера коммуникации, оптовая и розничная торговля)
26. Области применения новых технологий в сфере услуг (гостиницы, транспортные услуги, здравоохранение)
27. Категории новой продукции
28. Характеристика инструмента для разработки услуги «комплексное проектирование»
29. Характеристика инструмента для разработки услуги «надежное проектирование»
30. Характеристика инструмента для разработки услуги «бенчмаркинг»
31. Принципы разработки услуг
32. Процесс разработки услуги (стадия «направление»)
33. Процесс разработки услуги (стадия «разработка»)
34. Процесс разработки услуги (стадия «испытание»)
35. Процесс разработки услуги (стадия «освоение рынка»)
36. Качество услуги
37. Характеристики услуги, обеспечивающие возможность удовлетворять потребности
38. Базовое качество, его параметры
39. Требуемое качество, его параметры
40. Желаемое качество, его параметры
41. Характеристика групп элементов обслуживания с точки зрения удовлетворения потребностей клиентов
42. Показатели качества услуг
43. Показатели безопасности окружающей среды
44. Показатели надежности услуги
45. Показатели профессионального уровня персонала предприятия
46. Эстетические показатели услуг
47. Характеристика класса обслуживания «люкс» в сфере туризма
48. Характеристика класса обслуживания «первый» в сфере туризма
49. Характеристика класса услуги «экономический» в сфере туризма
50. Группы туристов по возрастной шкале
51. Характеристика групп туристов по стилю жизни
52. Характеристика групп туристов по характеру их активности
53. Характеристика туризма и его видов. Характеристика туристско-экскурсионного обслуживания
54. Понятие об экскурсии
55. Виды туров, предоставляемых клиентам
56. Организация питания в ресторане
57. Питание в системе сервисных услуг
58. Продвижение ресторанных услуг
59. Концепция и профиль ресторана

60. Характеристика типов совещаний
61. Характеристика типов расстановки мебели в комнате, где проводится совещание
62. Специфика сервисного обслуживания конференций
63. Организация развлечений как сфера сервисной деятельности
64. Городские клубы, их характеристика
65. Театры и кино-концертные залы
66. Основные виды рекламной деятельности
67. Типы и особенности рекламной деятельности

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа																**Итого текущий контроль, балл**	**Итоговый контроль (экзамен), балл**	**Сумма, балл**
Смысловой модуль N 1			**Смысловой модуль N 2**								**Смысловой модуль N 3**							
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	Т10	Т11	Т12	Т13	Т14	Т15	Т16	40	60	100
3	3	4	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3			

Примечание. Т1, Т2, ... Т16 – 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)	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
75-89	«Хорошо» (4)	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
60-74	«Удовлетворительно» (3)	выполнение удовлетворяет минимальные критерии
0-59	«Неудовлетворительно» (2)	с возможностью повторной аттестации

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 72 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/121705.html

2. Основы сервисной деятельности : учебное пособие / Г. А. Щербаков, Н. Г. Медведева, П. А. Сунгуров, Е. М. Редькина. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. — 90 с. — ISBN 978-5-9961-2775-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/122406.html

Дополнительная литература

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Руденко Л.Л.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 c. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/99368.html

2. Мальшина Н.А. Человек и его потребности : учебное пособие для бакалавров / Мальшина Н.А.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 159 c. — ISBN 978-5-394-04359-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102281.html

3. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. — Москва : Дашков и К, 2024. — 299 c. — ISBN 978-5-394-05342-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/136576.html

Учебно-методические издания

1. Куценко Е.В. Сервисная деятельность: [Эл.ресурс] Курс лекций для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис, 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», 2020. – 179 с. ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

2. Куценко Е.В. Сервисная деятельность: метод. указания для провед. практ. занятий и самост. работы для обучающихся очной и заочной форм обуч. направления подготовки 43.03.01 Сервис (профиль: Социально-культурный сервис) (Электронный ресурс) / Е.В. Куценко, А.А. Кульбида; М-во образования и науки ДНР, Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2023. – 78 с. ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

3. Сервисная деятельность: [Текст] методические указания для выполнения курсовой работы для студ. направления подготовки 43.03.01 Сервис оч. и заоч. форм обучения / Е.В. Куценко, А.А. Кульбида. ГО ВПО «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела. - Донецк: Донецк, 2020. - 23 с. ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

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

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

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

4. Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, 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

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Минимально необходимый для реализации ООП бакалавриата перечень материально-технического обеспечения включает аудиторный фонд в соответствии с утвержденным расписанием с использованием мультимедийного демонстрационного комплекса кафедры сервиса и гостиничного дела (проектор, ноутбук).

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ФИО научно-педагогического работника, участвующего в реализации образовательной программы	**Условия привлечения**	**Должность, ученая степень, ученое звание**	**Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации**	**Сведения о дополнительном профессиональном образовании**
Куценко Елена Васильевна	По основному месту работы	Должность – доцент, ученая степень – кандидат экономических наук, ученое	Высшее, технология питания, магистр по технологии питания; экономика предприятия, экономист,	1. Удостоверение о повышении квалификации №23000728 от 12.12.2021 г., «Базовые сервисы цифрового образования: инструменты и методики

		звание – доцент	диплом кандидата экономических наук КА № 000117	обучения с применением электронных дистанционных технологий», 72 часа, Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Просвещение», г. Сочи 2. Удостоверение о повышении квалификации №612400026950 (22.09.2022 г. - 24.09.2022 г.), «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение», 24 часа, ФГБОУ ВО "ДГТУ", г. Ростов-на-Дону 3. Удостоверение о повышении квалификации № 612400039974 (14.11.2023 г. - 17.11.2023 г.), «Организационно-методические аспекты разработки и реализации программ высшего образования по направлениям подготовки Экономика и управление», 36 часов, ФГБОУ ВО "ДГТУ", г. Ростов-на-Дону 4. Диплом о профессиональной переподготовке % 800400000646 от 25..01.2024 г., по дополнительной профессиональной программе "Гостиничное дело (Профиль: Гостиничное и ресторанное дело)" с 18.09.2023 г. по 15.12.2023 г., 256 ч. ФГБОУ ВО "ДОННУЭТ"