Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 30.12.2025 14:59:29
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)
«26» 02 2025 г.

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

# ФТД.01 СЕРВИСОЛОГИЯ

Укрупненная группа направлений подготовки _____
43.00.00 Сервис и туризм
(код, наименование)
Программа высшего образования – программа магистратуры
Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
(код, наименование)
Магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело
(наименование)
Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса
Курс, форма обучения:
очная форма обучения 1 курс
заочная форма обучения 1 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

**Донецк**
**2025**

*Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисология» для обучающихся по направлению подготовки _43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:*

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

***Разработчик***: 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 «_20__» ____02_____ 2025 года № 15

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

_____ Я.В. Дегтярева
(подпись) (инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса

_____ И.В. Кощавка
(подпись) (инициалы, фамилия)

ФАКУЛЬТЕТ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

Дата «_24__» ____02_____ 2025 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от «_26__» ____02_____ 2025 года № 7

Председатель _____ Л.В. Крылова
(подпись) (инициалы, фамилия)

© Куценко Е.В., 2025 год
© ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», 2025 год

## 1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<table>
<tr><th rowspan="2">Наименование показателей</th><th rowspan="2">Укрупненная группа, направление подготовки (профиль, магистерская программа), специальности, программа высшего образования</th><th colspan="2">Характеристика учебной дисциплины</th></tr>
<tr><th>очная форма обучения</th><th>Заочная форма обучения</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Количество зачетных единиц – 2</td><td>Укрупненная группа<br>43.00.00 Сервис и туризм</td><td colspan="2" rowspan="2">Факультативная</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки:<br>43.04.03<br>Гостиничное дело</td></tr>
<tr><td>Модулей - 1</td><td rowspan="4">Магистерская программа :<br><u>Гостиничное и ресторанное дело</u></td><td colspan="2">Год подготовки:</td></tr>
<tr><td>Смысловых модулей – 3</td><td>I - й</td><td>I - й</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Общее количество часов – 72</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>1-й</td><td>1-й</td></tr>
<tr><td rowspan="12">Количество часов в неделю для очной формы обучения:<br><br>аудиторных – 2 час .<br>самостоятельной работы студента – 1,87 час.</td><td rowspan="12">Программа высшего образования – программа магистратуры</td><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td>16 час.</td><td>2 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>14 час.</td><td>2 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>40,95 час.</td><td>65,45 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Индивидуальные задания:</td></tr>
<tr><td>3 ТМК</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации:<br>(зачет с оценкой, экзамен)</td></tr>
<tr><td>Недифференци-рованный зачёт</td><td>Недифференци-рованный зачёт</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 – 30/40,95
для заочной формы обучения – 4/65,45

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель:** подготовка выпускников к сервисной, производственно-технологической, организационно-управленческой и научно-исследовательской деятельности в сфере сервиса. В результате освоения дисциплины студенты приобретут общекультурные и профессиональные компетенции, позволяющие осуществлять выбор необходимых методов и средств процесса сервиса, участвовать в организации контактной зоны для обслуживания потребителей, формировании клиентурных отношений, разработке элементов оптимизации сервисной деятельности

**Задачи:**

- теоретическая и практическая подготовка специалистов по вопросам функционирования сферы услуг;
- практическая подготовка студентов по обслуживанию потребителей в разных типах предприятий;
- обучение студентов решению проблемных ситуаций в процессе выполнения функций обслуживания.

## 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина ФТД.01 “Сервисология” относится к факультативной части ОПОП ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело.

*Учебная дисциплина является основополагающей для изучения таких учебных дисциплин:* «Психология управления и конфликтология», «Современные методы совершенствования гостинично-ресторанной деятельности», «Протокольное обслуживание в гостинично-ресторанном хозяйстве», а также успешного прохождения производственной управленческой, преддипломной практик, выполнения научно-исследовательской работы, выполнения курсовых работ и магистерской диссертации.

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

В результате освоения дисциплины студент должен обладать следующими общекультурными компетенциями :

| *Код и наименование компетенции* | *Код и наименование индикатора достижения компетенции* |
|---|---|
| УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий | ИДК-1$_{УК-1}$ Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними.<br>ИДК-2$_{УК-1}$.Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системных и междисциплинарных подходов. |

В результате изучения учебной дисциплины студент должен:

**знать:**

– организацию процесса предоставления услуг и обслуживания предприятий сервисного хозяйства разных типов и классов

– состав и структуру сферы услуг, особенности развития сервиса

– основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности.

**уметь:**

– решать проблемные ситуации в процессе выполнения функций производства и обслуживания на предприятиях сервиса

– организовать и качественно осуществлять процесс обслуживания потребителя

– управлять качеством сервиса;

– анализировать отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;

– планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей.

**владеть:**

– умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания

– навыками согласования вида, формы и объема процесса сервиса;

– умением разработки и реализации технологии процесса сервиса

– формирования клиентурных отношений

## 5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Смысловой модуль 1**. **Теоретические основы сервисологии**
**Тема 1.** Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности
**Тема 2.** Сервис как специфический вид деятельности
**Тема 3.** Характеристика и классификация услуг
**Смысловой модуль 2**. **Виды услуг, их классификация**
**Тема 4.** Сервис туризма и гостеприимства
**Тема 5.** Организация питания как комплекс сервисных услуг
**Тема 6.** Услуги анимационного сервиса
**Смысловой модуль 3**. **Качество услуг и культура сервисной деятельности**
**Тема 7**. Качество сервисной деятельности
**Тема 8.** Культура сервиса

## 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** | **п** | **лаб.** | **инд.** | **срс** | | **л** | **п** | **лаб.** | **инд.** | **срс** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| **Модуль 1. Сервисология** | | | | | | | | | | | | |
| **Смысловой мо дуль 1**. Теоретические основы сервисологии | | | | | | | | | | | | |
| Тема 1. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности | 9 | 2 | 2 | - | - | 5 | 8 | - | - | - | - | 8 |
| Тема 2. Сервис как специфический вид деятельности | 9 | 2 | 2 | - | - | 5 | 9 | 0,5 | 0,5 | - | - | 8 |
| Тема 3. Характеристика и классификация услуг | 9 | 2 | 2 | - | - | 5 | 8 | - | - | - | - | 8 |
| ***Итого по смысловому модулю 1*** | **27** | **6** | **6** | - | **-** | **15** | **25** | **0,5** | **0,5** | - | - | **24** |
| **Смысловой модуль 2.** Виды услуг, их классификация | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Тема 4. Сервис туризма и гостеприимства | 9 | 2 | 2 | - | - | 5 | 9 | 0,5 | 0,5 | - | - | 8 |
| Тема 5. Организация питания как комплекс сервисных услуг | 8 | 2 | 1 | - | - | 5 | 8 | - | - | - | - | 8 |
| Тема 6. Услуги анимационного сервиса | 8 | 2 | 1 | - | - | 5 | 8 | - | - | - | - | 8 |
| ***Итого по смысловому модулю 2*** | **25** | **6** | **4** | - | **-** | **15** | **25** | **0,5** | **0,5** | - | - | **24** |
| **Смысловой модуль 3**. Качество услуг и культура сервисной деятельности | | | | | | | | | | | | |
| Тема 7. Качество сервисной деятельности | 9 | 2 | 2 | - | - | 5 | 9 | 0,5 | 0,5 | - | - | 8 |
| Тема 8. Культура сервиса | 9,95 | 2 | 2 | - | - | 5,95 | 10,45 | 0,5 | 0,5 | - | - | 9,45 |
| ***Итого по смысловому модулю 3*** | **18,95** | **4** | **4** | - | **-** | **10,95** | **19,45** | **1** | **1** | - | - | **17,45** |
| **Всего по смысловым модулям:** | **70,95** | **16** | **14** | **-** | **-** | **40,95** | **69,45** | **2** | **2** | **-** | **-** | **65,45** |
| **Катт** | **0,8** | **-** | **-** | **-** | **0,8** | **-** | **0,3** | **-** | **-** | **-** | **0,3** | **-** |
| **СРэк** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| **ИК** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| **КЭ** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| **Каттэк** | **0,25** | **-** | **-** | **-** | **0,25** | **-** | **0,25** | **-** | **-** | **-** | **0,25** | **-** |
| **Контроль** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **2** | **-** |
| **Всего часов** | **72** | **16** | **14** | - | **1,05** | **40,95** | **72** | **2** | **2** | **-** | **2,55** | **65,45** |

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

## 7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

| № п/п | Название темы | Количество часов | |
|---|---|---|---|
| | | очная форма | заочная форма |
| 1 | Тема 1. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности | 2 | - |
| 2 | Тема 2. Сервис как специфический вид деятельности | 2 | 0,5 |
| 3 | Тема 3. Характеристика и классификация услуг | 2 | - |
| 4 | Тема 4. Сервис туризма и гостеприимства | 2 | 0,5 |
| 5 | Тема 5. Организация питания как комплекс сервисных услуг | 1 | - |
| 6 | Тема 6. Услуги анимационного сервиса | 1 | - |
| 7 | Тема 7. Качество сервисной деятельности | 2 | 0,5 |
| 8 | Тема 8. Культура сервиса | 2 | 0,5 |
| **Всего:** | | 14 | 2 |

**8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ - 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. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности | 5 | 8 |
| 2 | Тема 2. Сервис как специфический вид деятельности | 5 | 8 |
| 3 | Тема 3. Характеристика и классификация услуг | 5 | 8 |
| 4 | Тема 4. Сервис туризма и гостеприимства | 5 | 8 |
| 5 | Тема 5. Организация питания как комплекс сервисных услуг | 5 | 8 |
| 6 | Тема 6. Услуги анимационного сервиса | 5 | 8 |
| 7 | Тема 7. Качество сервисной деятельности | 5 | 8 |
| 8 | Тема 8. Культура сервиса | 5,95 | 9,45 |
| **Всего:** | | 40,95 | 65,45 |

## 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

**Вопросы к текущему модульному контролю № 1.**

1. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
2. Услуги в средневековом обществе Западной Европы
3. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность
4. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа
5. Развитие сервисной деятельности в развитых странах
6. Отечественные услуги: от традиционных норм к современным
7. Развитие сервисной деятельности в советский период
8. Развитие отечественных услуг
9. Роль государственных механизмов в развитии услуг
10. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
11. Специфика рынка услуг
12. Характеристика прогрессивных форм обслуживания
13. Классификация услуг по Ф. Котлеру.
14. Характеристика услуг по отраслевой принадлежности
15. Характеристика экспресс-услуг
16. Характеристика классов комплексной классификации услуг
17. Производственный сервис, его характеристика
18. Интеллектуальный сервис, его характеристика
19. Классификация услуг

**Вопросы к текущему модульному контролю № 2.**

1. Характеристика класса обслуживания «люкс»
2. Характеристика класса обслуживания «первый»
3. Характеристика класса услуги «экономический»
4. Группы туристов по возрастной шкале
5. Характеристика групп туристов по стилю жизни
6. Характеристика групп туристов по характеру их активности
7. Характеристика туризма его виды. Характеристика туристско-экскурсионного обслуживания
8. Понятие об экскурсии
9. Виды туров, предоставляемых клиентам
10. Виды услуг туроператора, или турагента
11. Санаторно-оздоровительные услуги
12. Характеристика гостиничных услуг
13. Классификация ресторанов
14. Организация питания в ресторане
15. Виды питания, предоставляемые в отеле
16. Структура управления рестораном
17. Питание в системе сервисных услуг
18. Характеристика досуговых услуг

**Вопросы к текущему модульному контролю № 3.**

1. Качество услуги
2. Базовое качество, ее параметры
3. Характеристики услуги, обеспечивающие возможность удовлетворять потребности
4. Характеристика групп элементов обслуживания
5. Относительное качество, ее параметры
6. Показатели качества услуг
7. Классификация потребностей человека
8. Показатели безопасности услуги
9. Основные показатели безопасности жизни, здоровья, имущества человека
10. Показатели безопасности окружающей среды
11. Показатели экологической безопасности
12. Показатели надежности услуги
13. Эстетические показатели услуг
14. Показатели информативности услуг
15. Культура сервиса
16. Характеристика контактной зоны
17. Психология процесса обслуживания
18. Показатели профессионального уровня персонала предприятия
19. Жалобы и конфликты при обслуживании потребителей
20. Виды конфликтов
21. Способы устранения конфликтов
22. Характеристика сферы услуг

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

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения*

| **Форма контроля** | **Макс. количество баллов** | |
|---|---|---|
| | **За одну работу** | **Всего** |
| Текущий контроль:<br>- тестирование 1-го модуля<br>- тестирование 2-го модуля<br>- тестирование 3-го модуля | <br>30<br>40<br>30 | *100* |
| Промежуточная аттестация | *Недифференцированный зачет* | *Недифференцированный зачет* |
| **Итого** | *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:<br>- тестирование 1-го модуля<br>- тестирование 2-го модуля<br>- контрольная работа | <br>30<br>40<br>30 | *100* |
| Промежуточная аттестация | *Недифференцированный зачет* | *Недифференцированный зачет* |
| **Итого** | *100* | |

**Вопросы для подготовки к недифференцированному зачету.**

1. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
2. Услуги в средневековом обществе Западной Европы
3. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность
4. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа
5. Развитие сервисной деятельности в развитых странах
6. Отечественные услуги: от традиционных норм к современным
7. Развитие сервисной деятельности в советский период
8. Развитие отечественных услуг
9. Роль государственных механизмов в развитии услуг
10. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
11. Специфика рынка услуг
12. Характеристика прогрессивных форм обслуживания
13. Классификация услуг по Ф. Котлеру.
14. Характеристика услуг по отраслевой принадлежности
15. Характеристика экспресс-услуг
16. Характеристика классов комплексной классификации услуг
17. Производственный сервис, его характеристика
18. Интеллектуальный сервис, его характеристика
19. Классификация услуг
20. Характеристика класса обслуживания «люкс»
21. Характеристика класса обслуживания «первый»
22. Характеристика класса услуги «экономический»
23. Группы туристов по возрастной шкале
24. Характеристика групп туристов по стилю жизни
25. Характеристика групп туристов по характеру их активности
26. Характеристика туристско-экскурсионного обслуживания

27. Понятие об экскурсии
28. Виды туров, предоставляемых клиентам
29. Виды услуг туроператора, или турагента
30. Санаторно-оздоровительные услуги
31. Характеристика гостиничных услуг
32. Классификация ресторанов
33. Организация питания в ресторане
34. Виды питания, предоставляемые в отеле
35. Структура управления рестораном
36. Питание в системе сервисных услуг
37. Характеристика досуговых услуг
38. Качество услуги
39. Базовое качество, ее параметры
40. Характеристики услуги, обеспечивающие возможность удовлетворять потребности
41. Характеристика групп элементов обслуживания
42. Относительное качество, ее параметры
43. Показатели качества услуг
44. Классификация потребностей человека
45. Показатели безопасности услуги
46. Основные показатели безопасности жизни, здоровья, имущества человека
47. Показатели безопасности окружающей среды
48. Показатели экологической безопасности
49. Показатели надежности услуги
50. Эстетические показатели услуг
51. Показатели информативности услуг
52. Культура сервиса
53. Характеристика контактной зоны
54. Психология процесса обслуживания
55. Показатели профессионального уровня персонала предприятия
56. Жалобы и конфликты при обслуживании потребителей
57. Виды конфликтов
58. Способы устранения конфликтов
59. Характеристика сферы услуг

## 14. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

| Текущее тестирование и самостоятельная работа | | | | | | | | Сумма в балах |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Смысловой модуль N 1 | | | Смысловой модуль N 2 | | | Смысловой модуль N 3 | | |
| Т1 | Т2 | Т3 | Т4 | Т5 | Т6 | Т7 | Т8 | **100** |
| **10** | **10** | **10** | **10** | **15** | **15** | **15** | **15** | |

Т1…Т8 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

| **Сумма баллов за все виды учебной деятельности** | **По государственной шкале** | **Определение** |
|---|---|---|
| 60-100 | «Зачтено» | Правильно выполненная работа. Может быть незначительное количество ошибок |

| Сумма баллов за все виды учебной деятельности | По государственной шкале | Определение |
|---|---|---|
| 0-59 | «Не зачтено» | Неудовлетворительно, с возможностью повторной аттестации |

## 14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

**Основная литература**

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебник для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/567258

2. Волк, Е. Н. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская. — Москва : Дашков и К, 2022. — 249 с. — ISBN 978-5-394-04484-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/277514

**Дополнительная литература**

1. Абдыгаппарова, С. Б. Основы клиентского сервиса : учебное пособие / С. Б. Абдыгаппарова, Н. Е. Дабылтаева, Т. Б. Климова. — Алматы : Дарын, 2024. — 156 с. — ISBN 978-601-7512-04-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/138571.html

2. Черников, В. Г. Сервисология : учебник для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/567227

**Учебно-методические издания**

1. Куценко Е.В. Сервисология: [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, Л.А. Короп – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2020. – 126 с.

2. Куценко Е.В. Сервисология: [Эл. ресурс]. Методические указания для проведения практических занятий и самостоятельной работы для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис (Профиль: Социально-культурный сервис) очной и заочной формы обучения / Е.В. Куценко, Л.А. Короп; 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», 2021. – 127 с.

3. Куценко Е.В. Сервисология: [Эл. ресурс]. Средства диагностики знаний студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис очной и заочной формы обучения. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. гостин. и ресторан. дела ; Е.В. Куценко, Л.А. Короп – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2020. – 27 с.

## 15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

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

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

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

4. Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, 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 звание – доцент | Высшее, технология питания, магистр по технологии питания; экономика предприятия, экономист; гостиничное дело, менеджер в общественном питании и гостиничном обслуживании; диплом кандидата экономических наук КА № 000117 | 1. 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<br>2. Удостоверение о повышении квалификации № 612400039974 (14.11.2023 г. - 17.11.2023 г.), «Организационно-методи-ческие аспекты разработки и реализации программ высшего образования по направлениям подготовки Экономика и управление», 36 часов, ФГБОУ ВО "ДГТУ", г. Ростов-на-Дону<br>3. 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"<br>4. Удостоверение о повышении квалификации |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | №800400005438 от 18.11.2024г., «Современные информационные технологии в образовательной среде», 28.10.2024 г. – 06.11.2024 г., 36 часов. ФГБОУ ВО "ДОННУЭТ", г. Донецк<br>5. Диплом о профессиональной переподготовке ПП 0001321 от 29.11.2024 г., по дополнительной профессиональной образовательной программе "Российское гостеприимство: технология и организация въездного международного туризма в контексте приоритетных страновых направлений" с 14.10.2024 г. по 29.11.2024 г., 252 ч., АНО «Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства»<br>6. Удостоверение о повышении квалификации №7220240339071 «Методика антикоррупционного просвещения и воспитания в организациях высшего образования (для педагогических работников)», с 25.11.2024 г. по 30.11.2024 г., 18 часов, ТЮМГУ, г. Тюмень<br>7. Удостоверение о повышении квалификации №770400991221 от 24.05.2025 г. «Управление качеством гостиничных услуг», с 20.05.2025 г. по 24.05.2025 г.,16 часов, ГАОУ ВО МГУСиТ, г. Москва |