Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.10.2026 14:17:45
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cdabfce592f7224a676a271b2

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебно-методической работе
_____ Л. В. Крылова
(подпись)
«_25_» ___03___ 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ФТД.01 СЕРВИСОЛОГИЯ

Укрупненная группа направлений подготовки ____43.00.00 Сервис и туризм____
(код, наименование)

Образовательная 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_____

Форма обучения, курс очная форма обучения, 1 курс
заочная форма обучения, 1 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк
2026

Рабочая программа дисциплины «Сервисология» для обучающихся по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело, разработана в соответствии с ОПОП ВО для набора обучающихся 2026 года.

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_____ 2026 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

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

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостининого бизнеса

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

Дата «_24__» ____02_____ 2026 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от «_25__» ____03_____ 2026 года № 8

Председатель_____ _____Крылова Л.В._____
(подпись) (фамилия, инициалы)

© Куценко Е.В., 2026 год
© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2026 год

1. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<table>
<tr><td rowspan="2">Наименование показателей</td><td rowspan="2">Укрупненная группа, направление подготовки (профиль, магистерская программа), специальности, программа высшего образования</td><td colspan="2">Характеристика дисциплины</td></tr>
<tr><td>очная форма обучения</td><td>Заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Количество зачетных единиц – 2</td><td>Укрупненная группа
43.00.00 Сервис и туризм</td><td colspan="2" rowspan="2">Факультативная</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки:
43.04.03
Гостиничное дело</td></tr>
<tr><td>Модулей - 1</td><td rowspan="4">Магистерская программа :
<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="3">Общее количество часов – 72</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>1-й</td><td>1-й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td rowspan="11">Количество часов в неделю для очной формы обучения:
аудиторных – 2 час .
самостоятельной работы студента – 1,87 час.</td><td rowspan="11">Программа высшего образования – программа магистратуры</td><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>3 ТМК</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации:
(зачет с оценкой, экзамен)</td></tr>
<tr><td>зачёт</td><td>зачёт</td></tr>
</table>

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 30/40,95

для заочной формы обучения – 4/65,45

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ 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

Дисциплина ФТД.01 “Сервисология” относится к факультативной части ОПОП ВО.

Дисциплина является основополагающей для изучения таких дисциплин, как: «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 выпускной квалификационной работы.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

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

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
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. ИДК-2$_{УК-1}$.Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системных и междисциплинарных подходов.

В результате изучения 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 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 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]	СР[4]	Пр[5]		л	п	лаб	СР	Пр
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	-
Всего 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	-
Всего 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	-
Всего по смысловому модулю 3	**18,95**	**4**	**4**	-	**10,95**	-	**19,45**	**1**	**1**	-	**17,45**	-
Всего часов:	**70,95**	**16**	**14**	**-**	**40,95**	**-**	**69,45**	**2**	**2**	**-**	**65,45**	**-**
ИК	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Катт	**0,8**	**-**	**-**	**-**	**-**	**0,8**	**0,3**	**-**	**-**	**-**	**-**	**0,3**
СРэк	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
КЭ	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Каттэк	**0,25**	**-**	**-**	**-**	**-**	**0,25**	**0,25**	**-**	**-**	**-**	**-**	**0,25**
Контроль	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**
Итого*:*	**72**	**16**	**14**	-	**40,95**	**1,05**	**72**	**2**	**2**	**-**	**65,45**	**2,55**

Примечания: 1. л – лекции;
2. п – практические (семинарские) занятия;
3. лаб – лабораторные занятия;
4. СР – самостоятельная работа;
5. Пр – прочие виды работы (ИК, Катт, КЭ, Каттэк)
6. ИК – индивидуальные консультации;
7. Катт – контактная работа на аттестацию в период теоретического обучения;
8. СРэк – самостоятельная работа в период экзаменационных сессий;
9. КЭ – консультации перед экзаменом
10. Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ 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 дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;

- экзамен проводится в устной форме или выполняется в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения экзамена для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Экзамен 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 ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», а также могут использоваться собственные технические средства.

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

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

1) для слепых и слабовидящих:
- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

2) для глухих и слабослышащих:
- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
- в печатной форме;
- в форме электронного документа.
- в форме аудиофайла.

11. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Система оценивания по дисциплине по очной форме обучения[1]

Форма контроля	**Максимальное количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль: - тестирование 1-го модуля - тестирование 2-го модуля - тестирование 3-го модуля	 30 40 30	*100*
Промежуточная аттестация	*зачет*	*зачет*
Итого	*100*	

[1]Примечание. В соответствии с утвержденными оценочными материалами по дисциплине

Система оценивания по дисциплине на заочной форме обучения

Форма контроля	**Максимальное количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль: - тестирование 1-го модуля - тестирование 2-го модуля - контрольная работа	 30 40 30	*100*
Промежуточная аттестация	*зачет*	*зачет*
Итого	*100*	

Вопросы для подготовки к 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

12. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу								Максимальная сумма баллов
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…Т9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

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

13. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. 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. Мальшина, Н. А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса : учебное пособие / Н. А. Мальшина. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 127 с. — ISBN 978-5-4497-4707-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/154209.html

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] Конспект лекций для обучающихся направления подготовки 43.03.01 Сервис (Профиль: Социально-культурный сервис), очной и заочной форм обучения. Е.В. Куценко. – Донецк ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», 2025. – 141 с. – Текст : электронный

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 обучающихся направления подготовки 43.03.01 Сервис Сервис (Профиль: Социально-культурный сервис) очной и заочной формы обучения (Электронный ресурс) / Е.В. Куценко, А.А. Кульбида; М-во науки и высшего образования РФ, Фед. гос. бюдж. образоват. учреждение высш. образ. «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела – Донецк : ФГБОУ ВО "ДОННУЭТ", 2023. – 28 с.

14. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

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

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

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

4. Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011–2021. – URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011–2021. – URL: https://seb.e.lanbook.com/ (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».

6. Polpred : электрон. библ. система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, cop. 1997–2022. – URL: https://polpred.com (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

7. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, cop. 2017. – URL: https://bookonlime.ru (дата обращения: 01.01.2023) – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, cop. 2000–2022. – URL: https://elibrary.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

9. CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012– . – URL: http://cyberleninka.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

10. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система /

М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008–]. – URL: https://rusneb.ru/ (дата обращения: 01.01.2023) – Текст. Изображение : электронные.

11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика

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.

15. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Минимально необходимый для реализации ОПОП 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).

16. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ФИО педагогического (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	1. 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 2. Диплом о профессиональной переподготовке № 800400000646 от 25..01.2024 г., по дополнительной профессиональной программе "Гостиничное дело (Профиль:

			кандидата экономических наук КА № 000117	Гостиничное и ресторанное дело)" с 18.09.2023 г. по 15.12.2023 г., 256 ч. ФГБОУ ВО "ДОННУЭТ" 3. 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 4. 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» 5. 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 6. 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 7. Удостоверение о повышении квалификации № 262424611962, «Ресурсный потенциал развития туризма в Российской Федерации: выявление, оценка и эффективное использование для развития внутреннего туризма», 01.12.2025 г. - 04.12.2025 г., 24 часа, ФГБОУ

				ВО Ставропольский ГАУ, г. Ставрополь 8. Удостоверение о повышении квалификации № ААА 18/0926192, «Инвестиционно-маркетинговые механизмы развития внутреннего туризма», 01.12.2025 г. - 04.12.2025 г., 24 часов, ФГБОУ ВО "Московский государственный институт международных отношений (университет) Министерства иностранных дел Российской Федерации", г. Москва 9. Сертификат № 1105 от 22.01.2026 г., базовый обучающий курс «Автоматизация гостиничного бизнеса с платформой Travelline», с 22.12.2025 г. по 22.01.2026 г., 20 ч., ООО «ТРЭВЕЛ ЛАЙН СИСТЕМС», г. Йошкар-Ола

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ДИСЦИПЛИНЫ ФТД.01 СЕРВИСОЛОГИЯ

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
Профиль: Гостиничное и ресторанное дело
Трудоемкость дисциплины: 2 з.е.

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

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

Компетенции выпускников и индикаторы их достижения

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. ИДК-2$_{УК-1}$.Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системных и междисциплинарных подходов.

Смысловые модули и темы 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

Форма промежуточной аттестации: _____зачет_____
(зачет, экзамен)

Разработчик:
Куценко Е.В., к.э.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)*