Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 17.11.2026 09:21:31
Уникальный программный ключ:
b066544ba[illegible]

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

Б1.В.07 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Укрупненная группа направлений подготовки __43.00.00 Сервис и туризм_____
(код, наименование)
Образовательная программа высшего образования программа бакалавриата__

Направление подготовки_____43.03.01 Сервис_____
(код, наименование)
Профиль: _____Социально-культурный сервис_____
(наименование)
Факультет _____ресторанно-гостиничного бизнеса_____

Форма обучения, курс очная форма обучения, 3 курс
заочная форма обучения, 3 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк
2026

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профилю: Социально-культурный сервис, 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 2.

Наименование показателя	Наименование укрупненной группы направлений по направление подго профиль, программа образования

Характеристика дисциплины	
очная форма обучения	заочная форма обучения

Количество зачетных единиц - **4**	Укрупненная группанаправлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм Направление подготовки 43.03.01 Сервис	Часть, формируемая участниками образовательных отношений
Модулей - **1**	Профиль: Социально-культурный сервис	**Год подготовки:**
Смысловых модулей - **3**		III - й / III - й
Общее количество часов - **144**		**Семестр**
		6-й / 6-й
		Лекции
		экзамен / экзамен

Количество часов в

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:
для очной формы обучения – 64/49
для заочной формы обучения – 16/116,4

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель 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 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 ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.07 «Сервисная деятельность» относится к базовой части профессионального цикла ОПОП ВО.

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

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

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	ПК-5. Способен организовывать процесс обслуживания потребителей в сфере гостеприимства и туризма, социально-культурного сервиса с учетом современных

Код и наименование индикатора достижения компетенции
ИДК-1$_{ПК-5}$ Обеспечивает соблюдение требований действующих нормативно-правовых актов, этнокультурных, исторических и религиозных традиций в процессе обслуживания гостей
ИДК-2$_{ПК-5}$ Разрабатывает и внедряет сервисные программы, учитывая потребности клиентов и современные тенденции
ИДК-3$_{ПК-5}$ Контролирует качество предоставляемых услуг с

В результате изучения 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 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.** Методы и формы сервисной деятельности

Смысловой модуль 2. **Организация сервисной деятельности Тема 4.** Сервис - компонент продажи товаров
Тема 5. Факторы, влияющие на покупательское поведение
Тема 6. Поведение потребителей и процесс принятия ими решений
Тема 7. Контактная зона
Тема 8. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса**Тема 9.** Инновации в сервисной деятельности
Тема 10. Качество сервисных услуг

Смысловой модуль 3. Услуга как специфический продукт

Тема 11. Сервис туризма и гостеприимства
Тема 12. Организация питания как комплекс сервисных услуг
Тема 13. Сервисное обслуживание совещаний, конференций и выставок
Тема 14. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности

6. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
1	2	3	4	5	6	7	8	9			12	13
Тема 1. Возникновение сервисной деятельности	7	2	2	-	3	-	8	-	-	-	8	-
Тема 2. Основные этапы развития сервисной деятельности в России	7	2	2	-	3	-	9			-	8	-
Тема 3. Методы и формы сервисной деятельности	7	2	2	-	3	-	9			-	8	-
Всего по смысловому модулю 1	**21**	**6**	**6**	**-**	**9**	**-**	**26**	**1**	**1**	**-**	**24**	**-**
Тема 4. Сервис - компонент продажи товаров	7	2	2	-	3	-	9			-	8	-
Тема 5. Факторы, влияющие на покупательское поведение	11	4	4	-	3	-	10	1	1	-	8	-
Тема 6. Поведение потребителей и процесс принятия ими решений	11	4	4	-	3	-	10	1	1	-	8	-
Тема 7. Контактная зона	7	2	2	-	3	-	9			-	8	-
Тема 8. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса	8	2	2	-	4	-	9			-	8	-
Тема 9. Инновации в сервисной деятельности	8	2	2	-	4	-	9			-	8	-
Тема 10. Качество сервисных услуг	8	2	2	-	4	-	9			-	8	-
Всего по смысловому модулю 2				**-**	**24**	**-**	**65**			**-**	**56**	**-**
Смысловой модуль 3. Услуга как специфический продукт												
Тема 11. Сервис туризма и гостеприимства	8	2	2	-	4	-	11	1	1	-	9	-
Тема 12. Организация питания как комплекс сервисных услуг	8	2	2	-	4	-	10			-	9	-
Тема 13. Сервисное обслуживание совещаний, конференций и выставок	8	2	2	-	4	-	10			-	9	-
Тема 14. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности	8	2	2	-	4	-	10,4	0,5	0,5	-	9,4	-
Всего по смысловому модулю 3		**32**		**-**			**16**		**-**		**41,4**	

Всего часов:	**113**	**32**	**32**	**-**	**49**	**-**	**132,4**	**8**	**8**	**-**	**116,4**	**-**
ИК	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Катт	**1,6**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1,6**	**1,2**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1,2**
СРэк	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
КЭ	**2**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**	**2**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**
Каттэк	**0,4**	**-**	**-**	**-**	**-**	**0,4**	**0,4**	**-**	**-**	**-**	**-**	**0,4**
Контроль												
	27	**-**	**-**	**-**	**-**	**27**	**8**	**-**	**-**	**-**	**-**	**8**
Итого:				**-**			**144**	**8**	**8**	**-**		

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

		Количество часов	
№ п/п	**Название темы**	**очная форма**	**заочная форма**
	1 Тема 1. Возникновение сервисной деятельности	**2**	**-**
		2	**0,5**

	3 Тема 3. Виды и формы сервисной деятельности	**2**	**0,5**
	4 Тема 4. Сервис - компонент продажи товаров	**2**	**0,5**
	5 Тема 5. Факторы, влияющие на покупательское поведение	**4**	**1**
		4	**1**
	7 Тема 7. Контактная зона	**2**	**0,5**
		2	**0,5**
	9 Тема 9. Инновации в сервисной деятельности	**2**	**0,5**
	10 Тема 10. Качество сервисных услуг	**2**	**0,5**
	11 Тема 11. Сервис туризма и гостеприимства	**2**	**0,5**
	12 Тема 12. Организация питания как комплекс сервисных услуг	**2**	**1**
			0,5
	14 Тема 14. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности	**2**	**0,5**
		32	**8**
Всего:			

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ - не предусмотрены

	Количество часов

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
	1 Тема 1. Возникновение сервисной деятельности	**3**	**8**
	2 Тема 2. Основные этапы развития сервисной деятельности в России	**3**	**8**
	3 Тема 3. Виды и формы сервисной деятельности	**3**	**8**
	4 Тема 4. Сервис - компонент продажи товаров	**3**	**8**
	5 Тема 5. Факторы, влияющие на покупательское поведение	**3**	**8**
	6 Тема 6. Поведение потребителей и процесс принятия ими решений	**3**	**8**
	7 Тема 7. Контактная зона	**3**	**8**
	8 Тема 8. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса	**4**	**8**
	9 Тема 9. Инновации в сервисной деятельности	**4**	**8**
	10 Тема 10. Качество сервисных услуг	**4**	**8**
	11 Тема 11. Сервис туризма и гостеприимства	**4**	**9**
	12 Тема 12. Организация питания как комплекс сервисных услуг	**4**	**9**
		4	**9**
14 Тема 14. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности		**4**	**9,4**
Всего:		**49**	**116,4**

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	 10 15 15	*40*
Промежуточная аттестация	*экзамен*	*60*
Итого за семестр	*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	 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

Характеристика основных методов предоставления услуг 4.

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) Особенности сферы услуг 7.

8.Функции сферы услуг

9.Обслуживание как сервисная система

10.Система сервисных операций

11.Система предоставления услуг

12.Система маркетинга услуг

13.Раскройте сущность мотивов покупки товаров или пользования услугами

14.Дайте характеристику внешним факторам, влияющим на поведение потребителей (культура, принадлежность к классу)

15.Дайте характеристику внешним факторам, влияющим на поведение потребителей (референтные группы, социальный статус)

16.Дайте характеристику внутренним факторам, влияющим на поведение потребителей (эмоции, мотив)

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

разработки услуги «комплексное

28.Характеристика инструмента для

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.Основные виды рекламной деятельности
65.Типы и особенности рекламной деятельности

12. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

<table>
<tr><td colspan="11">Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу</td><td colspan="3">Максимальная сумма баллов</td></tr>
<tr><td colspan="2">Смысловой модуль № 1</td><td colspan="5">Смысловой модуль № 2</td><td colspan="4">Смысловой модуль № 3</td><td>Текущий контроль</td><td></td><td>Все виды учебной деятельности</td></tr>
<tr><td>Т1</td><td></td><td>Т4</td><td>Т5</td><td>Т6</td><td>Т7</td><td>Т8</td><td>Т9</td><td>Т11</td><td>Т12</td><td>Т13</td><td>Т14</td><td>40</td><td>60</td><td>100</td></tr>
<tr><td>3</td><td></td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>3</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

Примечание. Т1, Т2, ... Т16 – 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. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. — Москва : Дашков и К, 2024. — 299 с. — ISBN 978-5-394-05342-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/136576.html

2. Мирошниченко А.А. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / Мирошниченко А.А., Телешева И.О., Драчева А.В.. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2023. — 64 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/150395.html

Дополнительная литература:

1.Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е.Н. Волк [и др.].. — Москва : Дашков и К, 2024. — 248 с. — ISBN 978-5-394-05760-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/144241.html

2.Васильев, Г. А. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Маркетинг», «Коммерция (торговое дело)» / Г. А. Васильев, Е. М. Деева, М. А. Ельчанинов. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2023. — 192 с. — ISBN 978-5-238-01578-1. — Текст : электронный //

Учебно-методические издания:

1. Куценко Е.В. Сервисная деятельность: [Эл.ресурс] Конспект лекций для обучающихся направления подготовки 43.03.01 Сервис (Профиль: Социально-культурный сервис), очной и заочной форм обучения. Е.В. Куценко, А.А. Кульбида. – Донецк ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», 2025. – 167 с. – Текст : электронный.

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.

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 Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree

12. 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.

аила 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 кандидата экономических наук КА № 000117	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: 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.,

				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»,

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ДИСЦИПЛИНЫ Б1.В.07 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Профиль: Социально-культурный сервис
Трудоемкость дисциплины: 4 з.е.

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

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.

Компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
ПК-5. Способен организовывать процесс обслуживания потребителей в сфере гостеприимства и туризма, социально-культурного сервиса с	ИДК-1$_{ПК-5}$ Обеспечивает соблюдение требований действующих нормативно-правовых актов, этнокультурных, исторических и религиозных традиций в процессе обслуживания гостей ИДК-2$_{ПК-5}$ Разрабатывает и внедряет сервисные программы, учитывая потребности клиентов и современные тенденции ИДК-3$_{ПК-5}$ Контролирует качество предоставляемых услуг с

Смысловые модули и темы 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.** Методы и формы сервисной деятельности
Смысловой модуль 2. Организация сервисной деятельности
Тема 4. Сервис - компонент продажи товаров
Тема 5. Факторы, влияющие на покупательское поведение
Тема 6. Поведение потребителей и процесс принятия ими решений

Тема 7. Контактная зона
Тема 8. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса**Тема 9.** Инновации в сервисной деятельности
Тема 10. Качество сервисных услуг
Смысловой модуль 3. Услуга как специфический продукт
Тема 11. Сервис туризма и гостеприимства
Тема 12. Организация питания как комплекс сервисных услуг
Тема 13. Сервисное обслуживание совещаний, конференций и выставок
Тема 14. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности

Форма промежуточной аттестации: _____экзамен_____
(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)