Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.02.2025 13:04:15
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

_____ Л. В. Крылова
(подпись)

« 28 » февраля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ФТД.01 СЕРВИСОЛОГИЯ

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

Программа высшего образования – программа бакалавриата

Направление подготовки ____43.03.03 Гостиничное дело_____
(код, наименование)

Профиль: _____Гостинично-ресторанное дело_____
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса_____

Курс, форма обучения:

очная форма обучения __II___ курс

заочная форма обучения __II __ курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк
2024

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисология» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профилю Гостинично-ресторанное дело, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом Университета:

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

Разработчик: Куценко Елена Васильевна, доцент кафедры сервиса и гостиничного дела, кандидат экономических наук, доцент

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

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

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

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостининого бизнеса

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

Дата «_26__» ____02_____ 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от «_28__» ____02_____ 2024 года № 7

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

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

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<table>
<tr><td rowspan="2">Наименование показателя</td><td rowspan="2">Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования</td><td colspan="2">Характеристика учебной дисциплины</td></tr>
<tr><td>очная форма обучения</td><td>заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Количество зачетных единиц - 2</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм</td><td colspan="2" rowspan="2">Факультативная</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело</td></tr>
<tr><td>Модулей - 1</td><td rowspan="3">Профиль: Гостинично-ресторанное дело</td><td colspan="2">Год подготовки:</td></tr>
<tr><td>Смысловых модулей - 3</td><td>II - й</td><td>II - й</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Общее количество часов - 72</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td rowspan="11">Программа высшего образования – программа бакалавриата</td><td>3-й</td><td>4-й</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Количество часов в неделю для очной формы обучения:

аудиторных – 2 час.
самостоятельной работы обучающегося – 1,8 час.</td><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td>18 час.</td><td>2 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>18 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>36,85 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:</td></tr>
<tr><td>Зачет</td><td>Зачет</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)

Примечания.

1. Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:
   для очной формы обучения – 36/36,85
   для заочной формы обучения – 4/65,45

2. 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 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 ООП ВО

Учебная дисциплина ФТД.01 “Сервисология” относится к факультативным дисциплинам ООП ВО.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях таких учебных дисциплин: «Мировое гостиничное хозяйство», «Инфраструктура гостинично-ресторанного хозяйства».

Учебная дисциплина является основополагающей для изучения таких учебных дисциплин: "Организация работы предприятий питания", "Гостиничный и ресторанный менеджмент", "Маркетинг".

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

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

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИДК-1$_{УК-5}$Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. ИДК-2$_{УК-5}$Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения. ИДК-3$_{УК-5}$Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИДК-1$_{ОПК-3}$Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ИДК-2$_{ОПК-3}$ Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию. ИДК-3$_{ОПК-3}$Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.
ПК-6. Способен использовать методы мониторинга и прогнозирования развития рынка гостиничных услуг	ИДК-1$_{ПК-6}$Использует существующие технологии проведения мониторинга рынка услуг гостеприимства и методов исследования гостиничного продукта на рынке индустрии размещения и питания; ИДК-2$_{ПК-6}$Применяет методики определения рыночных потребностей, реальный объем продаж гостиничного продукта. ИДК-3$_{ПК-6}$Осуществляет на основе полученной информации прогнозирование объемов и ассортимента гостинично-ресторанных услуг

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
Тема 9. Подготовка кадров для сервисной деятельности

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	**Количество часов**											
	очная форма обучения						**заочная форма обучения**					
	всего	**в том числе***					**всего**	**в том числе***				
		л	**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	8	2	2	-	-	4	7	-	-	-	-	7
Тема 2. Сервис как специфический вид деятельности	8	2	2	-	-	4	8	0,5	0,5	-	-	7
Тема 3. Характеристика и классификация услуг	8	2	2	-	-	4	7	-	-	-	-	7
Итого по смысловому модулю 1	**24**	**6**	**6**	-	**-**	**12**	**22**	**0,5**	**0,5**	-	-	**21**
Смысловой модуль 2. Виды услуг, их классификация												
Тема 4. Сервис туризма и гостеприимства	8	2	2	-	-	4	8	0,5	0,5	-	-	7
Тема 5. Организация питания как комплекс сервисных услуг	7	2	1	-	-	4	7	-	-	-	-	7
Тема 6. Услуги анимационного сервиса	7	2	1	-	-	4	7	-	-	-	-	7
Итого по смысловому модулю 2	**22**	**6**	**4**	-	**-**	**12**	**22**	**0,5**	**0,5**	-	-	**21**
Смысловой модуль 3. Качество услуг и культура сервисной деятельности												
Тема 7. Качество сервисной деятельности	8	2	2	-	-	4	8	0,5	0,5	-	-	7
Тема 8. Культура сервиса	8	2	2	-	-	4	8	0,5	0,5	-	-	7
Тема 9. Подготовка кадров для сервисной деятельности	8,85	2	2	-	-	4,85	9,45	-	-	-	-	9,45
Итого по смысловому модулю 3	**24,85**	**6**	**6**	-	**-**	**12,85**	**25,45**	**1**	**1**	-	-	**23,45**
Всего по смысловым модулям:	**70,85**	**18**	**16**	**-**	**-**	**36,85**	**69,45**	**2**	**2**	**-**	**-**	**65,45**
Катт	**0,9**	**-**	**-**	**-**	**0,9**	**-**	**0,3**	**-**	**-**	**-**	**0,3**	**-**
СРэк	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
ИК	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
КЭ	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Каттэк	**0,25**	**-**	**-**	**-**	**0,25**	**-**	**0,25**	**-**	**-**	**-**	**0,25**	**-**

Контроль	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**	**-**
Всего часов	**72**	**18**	**16**	**-**	**1,15**	**36,85**	**72**	**2**	**2**	**-**	**2,55**	**65,45**

*л. – лекции;
п. – практические (семинарские) занятия;
лаб. – лабораторные работы;
инд. – индивидуальные задания;
срс – 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
9	Тема 9. Подготовка кадров для сервисной деятельности	2	-
Всего:		16	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	4	7
2	Тема 2. Сервис как специфический вид деятельности	4	7
3	Тема 3. Характеристика и классификация услуг	4	7
4	Тема 4. Сервис туризма и гостеприимства	4	7

5	Тема 5. Организация питания как комплекс сервисных услуг	4	7
6	Тема 6. Услуги анимационного сервиса	4	7
7	Тема 7. Качество сервисной деятельности	4	7
8	Тема 8. Культура сервиса	4	7
9	Тема 9. Подготовка кадров для сервисной деятельности	4,85	9,45
Всего:		36,85	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;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом или заменяются устным ответом;

2) для глухих и слабослышащих:

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

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

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

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

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

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

1) для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа.

2) для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Вопросы для текущего модульного контроля (ТМК)

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К 1 МОДУЛЮ.

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

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ КО 2 МОДУЛЮ.

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

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К 3 МОДУЛЮ

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. Понятие о совместимости, как результат материальной услуги
9. Показатели безопасности услуги
10. Основные показатели безопасности жизни, здоровья, имущества человека
11. Показатели безопасности окружающей среды
12. Показатели экологической безопасности
13. Показатели надежности услуги
14. Эстетические показатели услуг
15. Показатели информативности услуг
16. Культура сервиса
17. Характеристика контактной зоны
18. Психология процесса обслуживания
19. Показатели профессионального уровня персонала предприятия
20. Жалобы и конфликты при обслуживании потребителей
21. Виды конфликтов
22. Способы устранения конфликтов
23. Характеристика сферы услуг
24. Продвижение ресторанных услуг
25. Подготовка кадров для сервисной деятельности

12. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

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

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения*

Форма контроля	**Макс. количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль: - тестирование 1-го модуля - тестирование 2-го модуля - тестирование 3-го модуля	 30 30 40	*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: - тестирование 1-го модуля - тестирование 2-го модуля - контрольная работа	 30 30 40	*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. Понятие о совместимости, как результат материальной услуги
46. Показатели безопасности услуги
47. Основные показатели безопасности жизни, здоровья, имущества человека
48. Показатели безопасности окружающей среды
49. Показатели экологической безопасности
50. Показатели надежности услуги

51. Эстетические показатели услуг
52. Показатели информативности услуг
53. Культура сервиса
54. Характеристика контактной зоны
55. Психология процесса обслуживания
56. Показатели профессионального уровня персонала предприятия
57. Жалобы и конфликты при обслуживании потребителей
58. Виды конфликтов
59. Способы устранения конфликтов
60. Характеристика сферы услуг
61. Продвижение ресторанных услуг
62. Подготовка кадров для сервисной деятельности

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	Т9	**100**
10	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**15**	**15**	

Т1…Т9 – 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
0-59	«Не зачтено»	Неудовлетворительно, с возможностью повторной аттестации

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

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

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

3. 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. Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А.

В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 72 c. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/121705.html

2. Бражников, М.А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/543601

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.

4. 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, диплом кандидата экономических наук КА № 000117	1. Удостоверение о повышении квалификации №23000728 от 12.12.2021 г., «Базовые сервисы цифрового образования: инструменты и методики обучения с применением электронных дистанционных технологий», 72 часа, Автономная некоммерческая организация

				дополнительного профессионального образования «Просвещение», г. Сочи 2. Удостоверение о повышении квалификации №612400026950 (22.09.2022 г. - 24.09.2022 г.), «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение», 24 часа, ФГБОУ ВО "ДГТУ", г. Ростов-на-Дону 3. Удостоверение о повышении квалификации № 612400039974 (14.11.2023 г. - 17.11.2023 г.), «Организационно-методи-ческие аспекты разработки и реализации программ высшего образования по направлениям подготовки Экономика и управление», 36 часов, ФГБОУ ВО "ДГТУ", г. Ростов-на-Дону 4. Диплом о профессиональной переподготовке % 800400000646 от 25..01.2024 г., по дополнительной профессиональной программе "Гостиничное дело (Профиль: Гостиничное и ресторанное дело)" с 18.09.2023 г. по 15.12.2023 г., 256 ч. ФГБОУ ВО "ДОННУЭТ"