Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 17.11.2026 09:21:30
Уникальный программный ключ:
b066544bae1ed49cd8bfce392f224a676a271b2

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.О.22 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

(шифр, название дисциплины)

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, 2 курс
заочная форма обучения, 2 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк
2026

Рабочая программа дисциплины «Гостиничный сервис» 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

<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 дисциплины</td></tr>
<tr><td>очная форма обучения</td><td>заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Количество зачетных единиц - 3</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки
<u>43.00.00 Сервис и туризм</u></td><td colspan="2" rowspan="2">Обязательная часть</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки
<u>43.03.01 Сервис</u></td></tr>
<tr><td>Модулей - 1</td><td rowspan="5">Профиль:
<u>Социально-культурный сервис</u></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="4">Общее количество часов - 108</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>3-й</td><td>3-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 обучающегося – 1,8 час.</td><td rowspan="11">Программа высшего образования – программа бакалавриата</td><td>32 час.</td><td>6 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>32 час.</td><td>6 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>10 час.</td><td>81,7 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>экзамен, КР</td><td>экзамен, КР</td></tr>
</table>

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 64/10

для заочной формы обучения – 12/81,7

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины:
сформировать у будущих специалистов сервиса систему знаний об основах гостиничного дела, дать представление о месте и роли гостиничного сервиса в индустрии гостеприимства, организации работы гостиничного предприятия, роли его сотрудников в формировании гостиничного продукта.

Задачи дисциплины:
усвоение студентами основных теоретических знаний и практических навыков по вопросам: теоретических аспектов организации сервиса с учетом особенностей деятельности предприятий гостиничного -ресторанного хозяйства; процесса оказания услуг гостиничного сервиса в условиях современной экономики; работы основных гостиничных служб.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.О.22 “Гостиничный сервис” относится к обязательной части ОПОП ВО.

Учебная дисциплина является основополагающей для изучения таких учебных дисциплин: «Инфраструктура гостиничных комплексов», "Сервисная деятельность", "Организация SPA-услуг и санаторно-курортное обслуживание".

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*
ПК-1. Способен эффективно управлять бизнесом в сфере услуг, обеспечивая высокий уровень обслуживания и удовлетворяя потребности клиентов	ИДК-1$_{ПК-1}$ Разрабатывает концепции для успешной работы сервисных предприятий ИДК-2$_{ПК-1}$ Обеспечивает высокий уровень обслуживания клиентов, разрабатывает и внедряет стандарты в сфере услуг, соблюдая нормы и требования законодательства ИДК-3$_{ПК-1}$ Участвует в оптимизации инфраструктуры гостинично-ресторанного хозяйства, предприятий сервиса, включая оборудование и технологии

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- основную нормативно-правовую базу относительно деятельности предприятий гостиничного хозяйства в стране, основные международные документы, государственные и общественные органы регулирования туризма и гостиничного бизнеса в стране;
- классификацию и типологию средств размещения, классификацию отелей по уровню комфорта и особенности их функционирования согласно специализаций;
- состав служб в гостиничных предприятиях и их функции;
- организацию работы в гостиничных предприятиях.

уметь:

- применять основные нормативные документы в практической деятельности гостиничного предприятия;
- организовывать процесс обслуживания клиентов в отеле на всех стадиях технологического цикла;

- организовывать работу в основных службах гостиничного предприятия.

владеть:

- требованиями к персоналу гостиничных предприятий;
- знаниями должностных инструкций персонала;
- необходимыми знаниями для организации современных технологических процессов в гостиничной деятельности;
- навыками организации работы в гостиничной и ресторанной индустрии;
- технологиями формирования и предоставления услуг.

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. Средства размещения: классификация, типология, специализации предприятий.

Тема 1. История развития гостиничного хозяйства. Нормативно-правовая база деятельности предприятий гостиничного хозяйства

Тема 2. Классификация, типология и требования к средствам размещения

Тема 3. Специализация гостиниц

Смысловой модуль 2. Технологический цикл обслуживания клиента отеля

Тема 4. Структура гостиничных предприятий

Тема 5. Бронирование номеров и регистрация клиента

Тема 6. Обеспечение безопасности в гостинице

Смысловой модуль 3. Организация уборочных работ и службы питания гостиничного предприятия

Тема 7. Организация гостиничного номера и его обслуживание

Тема 8. Уборочные работы в помещениях отеля

Тема 9. Организация предоставления услуг питания в отеле

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. Гостиничный сервис												
Смысловой модуль 1. Средства размещения: классификация, типология, специализации предприятий. Объединения отелей												
Тема 1. История развития гостиничного хозяйства. Нормативно-правовая база деятельности предприятий гостиничного хозяйства	5	2	2	-	1	-	10	1	-	-	9	-
Тема 2. Классификация, типология и требования к средствам размещения	9	4	4	-	1	-	11	1	1	-	9	-
Тема 3. Специализация гостиниц	9	4	4	-	1	-	10	-	1	-	9	-

Всего по смысловому модулю 1	**23**	**10**	**10**	**-**	**3**	**-**	**31**	**2**	**2**	**-**	**27**	**-**
Смысловой модуль 2. Технологический цикл обслуживания клиента отеля												
Тема 4. Структура гостиничных предприятий	9	4	4	-	1	-	10	0,5	0,5	-	9	-
Тема 5. Бронирование номеров и регистрация клиента	9	4	4	-	1	-	10	0,5	0,5	-	9	-
Тема 6. Обеспечение безопасности в гостинице	9	4	4	-	1	-	11	1	1	-	9	-
Всего по смысловому модулю 2	**27**	**12**	**12**	**-**	**3**	**-**	**31**	**2**	**2**	**-**	**27**	**-**
Смысловой модуль 3. Организация уборочных работ и службы питания гостиничного предприятия												
Тема 7. Организация гостиничного номера и его обслуживание	9	4	4	-	1	-	10	0,5	0,5	-	9	-
Тема 8. Уборочные работы в помещениях отеля	5	2	2	-	1	-	10	0,5	0,5	-	9	-
Тема 9. Организация предоставления услуг питания в отеле	10	4	4	-	2	-	11,7	1	1	-	9,7	-
Всего по смысловому модулю 3	**24**	**10**	**10**	**-**	**4**	**-**	**31,7**	**2**	**2**	**-**	**27,7**	**-**
Всего часов:	**74**	**32**	**32**	**-**	**10**	**-**	**93,7**	**6**	**6**	**-**	**81,7**	**-**
ИК	**1**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1**	**1**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1**
Катт	**3,6**	**-**	**-**	**-**	**-**	**3,6**	**2,9**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2,9**
СРэк	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
КЭ	**2**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**	**2**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**
Каттэк	**0,4**	**-**	**-**	**-**	**-**	**0,4**	**0,4**	**-**	**-**	**-**	**-**	**0,4**
Контроль	**27**	**-**	**-**	**-**	**-**	**27**	**8**	**-**	**-**	**-**	**-**	**8**
Итого	**108**	**32**	**32**	**-**	**10**	**34**	**108**	**6**	**6**	**-**	**81,7**	**14,3**

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	История развития гостиничного хозяйства. Нормативно-правовая база деятельности предприятий гостиничного хозяйства	**2**	**-**
2	Классификация, типология и требования к средствам размещения	**4**	**1**
3	Специализация гостиниц	**4**	**1**
4	Структура гостиничных предприятий	**4**	**0,5**
5	Бронирование номеров и регистрация клиента	**4**	**0,5**
6	Обеспечение безопасности в гостинице	**4**	**1**
7	Организация гостиничного номера и его обслуживание	**4**	**0,5**
8	Уборочные работы в помещениях отеля	**2**	**0,5**
9	Организация предоставления услуг питания в отеле	**4**	**1**
Всего:		**32**	**6**

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	История развития гостиничного хозяйства. Нормативно-правовая база деятельности предприятий гостиничного хозяйства	**1**	**9**
2	Классификация, типология и требования к средствам размещения	**1**	**9**
3	Специализация гостиниц	**1**	**9**
4	Структура гостиничных предприятий	**1**	**9**
5	Бронирование номеров и регистрация клиента	**1**	**9**
6	Обеспечение безопасности в гостинице	**1**	**9**
7	Организация гостиничного номера и его обслуживание	**1**	**9**
8	Уборочные работы в помещениях отеля	**1**	**9**
9	Организация предоставления услуг питания в отеле	**2**	**9,7**
Всего:		**10**	**81,7**

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	**Макс. количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль: - тестирование 1-го модуля - тестирование 2-го модуля - тестирование 3-го модуля	 10 15 15	*40*
Промежуточная аттестация	*экзамен*	*60*
Итого за семестр	*100*	

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

Система оценивания по дисциплине на заочной форме обучения

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

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. История возникновения первых предприятий гостеприимства
2. Развитие гостиничной и ресторанной сферы в XVI - нач. XX ст.
3. Современное развитие мирового гостиничного хозяйства: функциональные и территориальные особенности
4. Классификация средств размещения
5. Дайте определения следующим типам средств размещения: агроотель, общежитие, курортный отель, профилакторий
6. Дайте определения следующим типам средств размещения: акватель, кемпинг, мотель, санаторий
7. Дайте определения следующим типам средств размещения: база отдыха, клуб-отель, мотель, туристическая база
8. Дайте определения следующим типам средств размещения: ботель, конгресс-отель, отель-резиденция, флотель
9. Дайте определения следующим типам средств размещения: гостинично-офисный центр, бизнес-центр, пансионат, хостел
10. Общие требования к средствам размещения
11. Требования безопасности и охраны окружающей среды
12. Требования к гостиницам всех категорий
13. Требования к гостинице *
14. Требования к гостинице **
15. Требования к гостинице ***
16. Требования к гостинице ****
17. Требования к гостинице *****

18. Специализированы туристические гостиницы и заведения размещения, их характеристика
19. Курортные гостиницы и комплексы, их характеристика
20. Гостиницы на короткий срок пребывания, их характеристика
21. Гостиницы облегченного типа, их характеристика
22. Гостиницы для деловых людей, их характеристика
23. Гостиницы для молодежи, их характеристика
24. Социальные гостиницы, их характеристика
25. Состав и функциональные обязанности административной службы
26. Состав и функциональные обязанности службы приема и размещения
27. Состав и функциональные обязанности службы бронирования
28. Состав и функциональные обязанности службы обслуживания
29. Состав и функциональные обязанности службы эксплуатации номерного фонда
30. Состав и функциональные обязанности службы питания
31. Основные этапы бронирования.
32. Типы брони.
33. Составление заявки на бронирование.
34. Определение наличия номеров для бронирования.
35. Подтверждение бронирования.
36. Источники бронирования
37. Книга контроля и настенный график бронирования, их характеристика
38. Особенности бронирования групп.
39. Основные этапы регистрационной деятельности.
40. Предрегистрационная деятельность.
41. Оформление регистрационной записи.
42. Виды тарифов на основные гостиничные услуги
43. Определение номера и тарифа.
44. Упрощенные и прогрессивные методы регистрации.
45. Методы оплаты гостиничных услуг.
46. Выдача ключа и сопровождение гостя к номеру.
47. Выписывание из номера и оплата счета
48. Дайте определение категориям номеров: президентский апартамент, стандарт первой категории
49. Дайте определение категориям номеров: люкс, стандарт третей категории
50. Дайте определение категориям номеров: полулюкс, стандарт пятой категории
51. Дайте характеристику функциональным зонам, которые выделяются в номере
52. Дайте характеристику типам кроватей
53. Дайте характеристику приемам расположения кроватей в типовом двухместном номере
54. Особенности организации номера для инвалидов
55. Виды уборочных работ в номере и их последовательность.
56. Уборка санузлов.
57. Уборочные работы в вестибюлях.
58. Уборочные работы в холлах, гостиных, коридорах, комнатах горничных.
59. Уборочные работы в санитарных узлах общего пользования.
60. Характеристика предприятий ресторанного хозяйства при гостинице
61. Виды меню и ускоренных форм обслуживания в ресторанах при отелях
62. Особенности организации «Шведского стола» в ресторанах при отелях
63. Дайте характеристику следующим видам завтраков: континентальный, вегетарианский
64. Дайте характеристику следующим видам завтраков: расширенный, английский

65. Дайте характеристику следующим видам завтраков: завтрак с шампанским, экспресс-завтрак

66. Дайте характеристику следующим видам завтраков: поздний завтрак, диетический.

67. Организация работы Room Service

68. Особенности меню для обслуживания в номере и функционирование мини-бара

69. Этапы организации обслуживания питанием в номере гостиницы

70. Подготовка к выполнению заказа и техника обслуживания официанта в номере

71. Правила обслуживания гостей питанием в номерах

12. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Для экзамена

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу									Максимальная сумма баллов		
Смысловой модуль N 1			Смысловой модуль N 2			Смысловой модуль N 3			Текущий контроль	Экзамен	Все виды учебной деятельности
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	40	60	100
3	3	4	5	5	5	5	5	5			

Примечание. Т1, Т2, ... Т9– номера тем соответствующих смысловых модулей

Для выполнения курсовой работы

Основная часть, балл	**Оформление, балл**	**Защита работы, балл**	**Максимальная сумма баллов**
до 40 баллов	до 30 баллов	до 30 баллов	100

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»

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник / Е. Г. Радыгина. — 2-е изд. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 165 с. — ISBN 978-5-4497-0797-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/153610.html.

2. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 352 с. — ISBN 978-5-4377-0016-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/129202.html

Дополнительная литература:

1. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова [и др.].. — Саратов : Профобразование, 2024. — 102 c. — ISBN 978-5-4488-1734-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/135502.html.

2. Безрукова Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Безрукова Н.Л.. — Москва : Московский педагогический государственный университет, 2024. — 192 c. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/145750.html.

3. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 352 c. — ISBN 978-5-4377-0016-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/129202.html

4. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. Г. Радыгина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 166 c. — ISBN 978-5-4488-1661-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/132424.html

Учебно-методические издания

1. Куценко Е.В. Гостиничный сервис: [Эл. ресурс] Конспект лекций для студентов очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.03.01 Сервис. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела ; Е.В. Куценко – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2019. – 141 с. ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

2. Куценко Е.В. Гостиничный сервис :методические указания для проведения практических и семинарских занятий для обучающихся направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис, оч. и заоч. форм обучения / Е.В. Куценко, А.А. Кульбида ; Министерство науки и высшего образования Российской федерации, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского ; Кафедра сервиса и гостиничного дела. – Донецк : ДОННУЭТ, 2025. – 49 с. 3774 Кб – Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

3. Куценко Е.В. Гостиничный сервис: методические указания для выполнения курсовой работы для обучающихся направления подготовки 43.03.01Сервис (Профиль: Социально-культурный сервис) оч. и заоч. форм обучения / Е.В. Куценко, А.А. Кульбида ; Министерство науки и высшего образования Российской федерации, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского ; Кафедра сервиса и гостиничного дела. – Донецк : ДОННУЭТ, 2024. –22 с.112 Кб ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

4. Куценко Е.В. Гостиничный сервис: [Эл. ресурс]. метод. указания для самост. изуч. курса для 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, А.А. Кульбида – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2020. – 25 с. ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

5. Куценко Е.В. Гостиничный сервис: [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. сервиса и гостиничного дела; Е.В. Куценко, А.А. Кульбида – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2022. – 49 с. ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика

12. Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: http://liber.rea.ru/login.php (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

13. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: http://library.fa.ru/ (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

14. Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: https://biblioclub.ru/ (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

15. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: http://catalog.donnuet.education (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

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-методи-ческие 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 профессио-нальной 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 антикоррупци-онного 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 Б1.О. 22 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Профиль: Социально-культурный сервис
Трудоемкость дисциплины: 3 з.е.

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

знать: основную нормативно-правовую базу относительно деятельности предприятий гостиничного хозяйства в стране, основные международные документы, государственные и общественные органы регулирования туризма и гостиничного бизнеса в стране; классификацию и типологию средств размещения, классификацию отелей по уровню комфорта и особенности их функционирования согласно специализаций; состав служб в гостиничных предприятиях и их функции; организацию работы в гостиничных предприятиях.

уметь: применять основные нормативные документы в практической деятельности гостиничного предприятия; организовывать процесс обслуживания клиентов в отеле на всех стадиях технологического цикла; организовывать работу в основных службах гостиничного предприятия.

владеть: требованиями к персоналу гостиничных предприятий; знаниями должностных инструкций персонала; необходимыми знаниями для организации современных технологических процессов в гостиничной деятельности; навыками организации работы в гостиничной и ресторанной индустрии; технологиями формирования и предоставления услуг

Компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
ПК-1. Способен эффективно управлять бизнесом в сфере услуг, обеспечивая высокий уровень обслуживания и удовлетворяя потребности клиентов	ИДК-1$_{ПК-1}$ Разрабатывает концепции для успешной работы сервисных предприятий ИДК-2$_{ПК-1}$ Обеспечивает высокий уровень обслуживания клиентов, разрабатывает и внедряет стандарты в сфере услуг, соблюдая нормы и требования законодательства ИДК-3$_{ПК-1}$ Участвует в оптимизации инфраструктуры гостинично-ресторанного хозяйства, предприятий сервиса, включая оборудование и технологии

Смысловые модули и темы дисциплины:

Смысловой модуль 1. Средства размещения: классификация, типология, специализации предприятий.

Тема 1. История развития гостиничного хозяйства. Нормативно-правовая база деятельности предприятий гостиничного хозяйства

Тема 2. Классификация, типология и требования к средствам размещения

Тема 3. Специализация гостиниц

Смысловой модуль 2. Технологический цикл обслуживания клиента отеля

Тема 4. Структура гостиничных предприятий

Тема 5. Бронирование номеров и регистрация клиента

Тема 6. Обеспечение безопасности в гостинице

Смысловой модуль 3. Организация уборочных работ и службы питания гостиничного предприятия

Тема 7. Организация гостиничного номера и его обслуживание
Тема 8. Уборочные работы в помещениях отеля
Тема 9. Организация предоставления услуг питания в отеле

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)*