Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.02.2025 13:12:25
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТОЕ 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» 02 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.20 УГЛУБЛЕННОЕ ИЗУЧЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА

(название учебной дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 "Сервис и туризм"
(код и наименование)

Программа высшего образования - программа бакалавриата

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(код и наименование)

Профиль Социально-культурный сервис
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:
очная форма обучения 3 курс
заочная форма обучения 4 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк
2024

Рабочая программа учебной дисциплины «Углубленное изучение организации работы предприятий сервиса» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, Профилю Социально-культурный сервис, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:
- в 2024 г. - для очной формы обучения;
- в 2024 г. - для заочной формы обучения;

Разработчик (-ки): Кульбида Анастасия Александровна, старший преподаватель кафедры сервиса и гостиничного дела

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела
Протокол от «22» февраля 2024 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела
_____ Я.В. Дегтярева_____
(подпись) (инициалы, фамилия)

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

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 «_26_____» ___02_____ 2024 года № 7
Председатель_____ ____Л.В. Крылова_____
(подпись) (инициалы, фамилия)

© Кульбида А.А., 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 – 3</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки
<u>43.00.00 "Сервис и туризм"</u>
(код и название)</td><td colspan="2" rowspan="2">Часть, формируемая участниками образовательных отношений</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки
(код и название)
<u>43.03.01 Сервис</u></td></tr>
<tr><td>Модулей - 1</td><td rowspan="4">Профиль:

<u>Социально-культурный сервис</u>
(название)</td><td colspan="2">Год подготовки:</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Смысловых модулей - 3</td><td>3-й</td><td>4-й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Семестр:</td></tr>
<tr><td>6-й</td><td>Летняя сессия</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Общее количество часов – 108</td><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td>16 час.</td><td>10</td></tr>
<tr><td rowspan="11">Количество часов в неделю для очной формы обучения:

аудиторных – 3
самостоятельной работы обучающегося – 2</td><td rowspan="11">Программа высшего образования

<u>Программа бакалавриата</u></td><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>32 час.</td><td>12</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторные занятия</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостоятельная работа</td></tr>
<tr><td>32,4 час.</td><td>74,1</td></tr>
<tr><td colspan="2">Индивидуальные задания</td></tr>
<tr><td>3 ТМК</td><td>Контрольная работа</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации:
(зачет с оценкой, экзамен)</td></tr>
<tr><td>Экзамен</td><td>Экзамен</td></tr>
</table>

* для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/проект (КР/КП)

для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/проект (КР/КП)

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения - 48/32, 4

для заочной формы обучения – 22/74,1

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: заключается не только в усвоении студентами теоретических основ организации функционирования предприятия сервиса на рынке, а в восприятии ими предприятий сервиса как неотъемлемой части сферы услуг, которая приобретает все большее значение в экономической жизни страны. Практическое применение приобретенных теоретических знаний поможет студентам овладеть навыками организации предприятий сервиса хозяйства, и регулировать его успешную деятельность.

Задачи: углубленная теоретическая и практическая подготовка специалистов по вопросам организации работы предприятий сервиса; обучение решению проблемных ситуаций в процессе предоставления услуг в работе предприятий сервиса.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.20 Углубленное изучение организации работы предприятий сервиса относится к дисциплинам свободного выбора студента ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, Профилю Социально-культурный сервис.

Ее содержание базируется на системе знаний из области туристического страноведения, технологии и организации туроператорских и турагентских услуг, углубленного изучения сервисной деятельности, маркетинга в сервисе, гостиничного сервиса, владения компьютерными программами офиса Windows.

Дисциплина находится в логической связи с дисциплинами «Сервисная деятельность», «Организация деятельности предприятий сервиса», «Компьютерные технологии в сервисе», «Анализ хозяйственной деятельности предприятий сервиса», «Организация SPA-услуг», «Маркетинг в сервисе» и др.

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*
ПК-6 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-6.1 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса ПК-6.2 Применяет методы управления проектами ПК-6.3 Участвует в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
ПК-11 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ПК-11.1 Использует организационно управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания ПК-11.2 Использует организационно управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания ПК-11.3 Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:
знать: организацию процесса предоставления услуг и обслуживания на предприятиях сервиса; современные направления развития предприятий сервиса; современные предприятия сервиса, в т.ч. технологии управления лояльностью клиентов; особенности работы с VIP-клиентами в предприятиях сервиса.
уметь: решать проблемные ситуации в процессе выполнения функций производства и обслуживания на предприятиях сервиса; организовать и качественно осуществлять процесс обслуживания потребителя; выполнять диагностику деятельности предприятий сервиса;
владеть: современными технологиями в предприятиях сервиса.

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. **Современные направления развития предприятий сервиса**
Тема 1. MICE – платформа для предприятий сервиса.
Тема 2. Консалтинг и девелопмент в сферах обслуживания.
Тема 3. Аутстаффинг и аутсорсинг в предприятиях сервиса.
Смысловой модуль 2. **Организация и управление процессом оказания услуг**
Тема 4. Креативные подходы к рекламной деятельности для предприятий сервиса.
Тема 5. Технологии управления лояльностью клиентов.
Тема 6. Особенности работы с VIP-клиентами.
Смысловой модуль 3. **Анализ деятельности предприятий сервиса**
Тема 7. Диагностика маркетингово-рекламной деятельности предприятий сервиса
Тема 8. Анализ управления предприятием и качеством сервиса.
Тема 9. Анализ планирования объема производства и реализации услуг.

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма						заочная форма					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л[1]	п[2]	лаб[3]	инд[4]	СРС[5]		л[1]	п[2]	лаб[3]	инд	СРС[5]
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1. Углубленное изучение организации работы предприятий сервиса												
Смысловой модуль 1. Современные направления развития предприятий сервиса												
Тема 1. MICE – платформа для предприятий сервиса.	8,8	1,8	3,5	-	-	3,5	10,6	1	1,3	-	-	8,3
Тема 2. Консалтинг и девелопмент в сферах обслуживания.	8,8	1,8	3,5	-	-	3,5	10,6	1	1,3	-	-	8,3
Тема 3. Аутстаффинг и аутсорсинг в предприятиях сервиса.	8,8	1,8	3,5	-	-	3,5	10,6	1	1,3	-	-	8,3
Итого по смысловому модулю 1	**26,4**	**5,4**	**10,5**	-	-	**10,5**	**31,8**	**3**	**3,9**	-	-	**24,9**
Смысловой модуль 2. Организация и управление процессом оказания услуг												
Тема 4. Креативные подходы к рекламной деятельности для предприятий сервиса.	8,8	1,8	3,5	-	-	3,5	10,6	1	1,3	-	-	8,3

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма						заочная форма					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л[1]	п[2]	лаб[3]	инд[4]	СРС[5]		л[1]	п[2]	лаб[3]	инд	СРС[5]
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 5. Технологии управления лояльностью клиентов.	8,8	1,8	3,5	-	-	3,5	10,6	1	1,3	-	-	8,3
Тема 6. Особенности работы с VIP-клиентами.	8,8	1,8	3,5	-	-	3,5	10,6	1	1,3	-	-	8,3
Итого по смысловому модулю 2	**26,4**	**5,4**	**10,5**	-	-	**10,5**	**31,8**	**3**	3,9	-	-	**24,9**
Смысловой модуль 3. Анализ деятельности предприятий сервиса												
Тема 7. Диагностика маркетингово-рекламной деятельности предприятий сервиса	8,8	1,8	3,5	-	-	3,5	10,6	**1**	1,3	-	-	8,3
Тема 8. Анализ управления предприятием и качеством сервиса.	8,8	1,8	3,5	-	-	3,5	10,6	**1**	1,3	-	-	8,3
Тема 9. Анализ планирования объема производства и реализации услуг.	10	1,6	4	-	-	4,4	11,3	2	1,6	-	-	7,7
Итого по смысловому модулю 3	**27,6**	**5,2**	**11**	-	-	**11,4**	**32,5**	**4**	**4,2**	-	-	**24,3**
Катт	**0,8**	-	-	-	**0,8**	-	**1,5**	-	-	-	**1,5**	-
СРэк	**24,4**	-	-	-	**24,4**	-	-	-	-	-	-	-
КЭ	**2**	-	-	-	**2**	-	**2**				**2**	
Каттэк	**0,4**	-	-	-	**0,4**	-	**0,4**				**0,4**	
Контроль	-	-	-	-	-	-	**2**				**8**	
Всего часов	**108**	**16**	**32**	-	**27,6**	**32,4**	**108**	**10**	**12**	-	**11,9**	**74,1**

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

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	MICE – платформа для предприятий сервиса.	3,5	1,3
2	Консалтинг и девелопмент в сферах обслуживания.	3,5	1,3
3	Аутстаффинг и аутсорсинг в предприятиях сервиса.	3,5	1,3
4	Креативные подходы к рекламной деятельности для предприятий сервиса.	3,5	1,3
5	Технологии управления лояльностью клиентов.	3,5	1,3

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
6	Особенности работы с VIP-клиентами.	3,5	1,3
7	Диагностика маркетингово-рекламной деятельности предприятий сервиса	3,5	1,3
8	Анализ управления предприятием и качеством сервиса.	3,5	1,3
9	Анализ планирования объема производства и реализации услуг.	4	1,6
Всего:		**32**	**12**

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ – Не запланированы

№ 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	MICE – платформа для предприятий сервиса.	3,5	8,3
2	Консалтинг и девелопмент в сферах обслуживания.	3,5	8,3
3	Аутстаффинг и аутсорсинг в предприятиях сервиса.	3,5	8,3
4	Креативные подходы к рекламной деятельности для предприятий сервиса.	3,5	8,3
5	Технологии управления лояльностью клиентов.	3,5	8,3
6	Особенности работы с VIP-клиентами.	3,5	8,3
7	Диагностика маркетингово-рекламной деятельности предприятий сервиса	3,5	8,3
8	Анализ управления предприятием и качеством сервиса.	3,5	8,3
9	Анализ планирования объема производства и реализации услуг.	4,4	**7,7**
Всего:		**32,4**	**74,1**

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;

- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;

- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;

- экзамен 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 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

1 Совершенствование обслуживания потребителей как фактора повышения конкурентоспособности предприятия (организации) сервиса.
2 Выявление потребительских предпочтений с целью совершенствования маркетинговой деятельности предприятия (организации) сервиса.
3 Государственные меры поддержки предприятий (организаций) сервиса.
4 Формирование системы мотивации потребительского спроса предприятия (организации) сервиса.
5 Совершенствование коммуникативной деятельности предприятия (организации) сервиса.
6 Совершенствование управления качеством обслуживания на предприятиях (организациях) сервиса.
7 PR-деятельность на предприятиях (организациях) сервиса.
8 Пути совершенствования обслуживания клиентов на предприятиях (организациях) сервиса.

9 Правовые аспекты защиты интересов потребителей.
10 Использование инновационных технологий на предприятиях (организациях) сервиса с целью повышения качества обслуживания клиентов.
11 Управление спросом на предприятиях (организациях) сервиса.
12 Пути повышения конкурентоспособности предприятия (организации) сервиса.
13 Договорные отношения на предприятиях (организациях) сервиса.
14 Разработка рекламной стратегии предприятия (организации) сервиса.
15 Совершенствование системы мотивации персонала предприятия (организации) сервиса.
16 Совершенствование рынка страховых услуг в сфере сервиса.
17 Оценка и прогнозирование деловой среды на предприятиях (организациях) сервиса.
18 Роль корпоративной культуры в деятельности предприятия (организации) сервиса.
19 Социально-психологические характеристики сотрудников предприятия (организации) сервиса с разным уровнем профессиональной успешности.
20 Особенности формирования стрессоустойчивости у сотрудников предприятия (организации) сервиса.

12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ 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:		
- ТМК 1 - ТМК 2 - ТМК 3	15 15 10	15 15 10
Промежуточная аттестация	*Экзамен*	*60*
Итого за семестр	*100*	

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Вопросы для подготовки к зачету:

1. MICE – платформа в сфере организации сервиса.
2. Оценка сильных и слабых сторон сервисного предприятия: SWOT-анализ.
3. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.
4. Особенности работы девелоперов.
5. Понятие консалтинга.
6. Операционные показатели деятельности сферы сервиса.
7. Основы управления предприятием.
8. Особенности работы и обслуживания детей в предприятиях сервиса.
9. Анализ управления качеством обслуживания в предприятиях сервиса.
10. Особенности работы с VIP-клиентами.
11. Реклама для предприятий сервиса: креативные подходы к созданию и продвижению.
12. Технологии управления лояльностью клиентов.
13. Профессиональные объединения, клубы, организации в сфере предприятий сервиса, цели и особенности их деятельности.
14. Международные гостиничные цепи, особенности их функционирования, стратегии, обслуживания клиентов.
15. Аутстаффинг и аутсорсинг в предприятиях сервиса.

16. Sharing Economy (долевая экономика, экономика совместного потребления) как модель рационального потребления в бизнесе.
17. Структура управления предприятий сервиса.
18. Технологии управления лояльностью клиентов.
19. Анализ планирования объема производства и реализации услуг.
20. Анализ планирования объема производства и реализации услуг.

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа									Итоговый тест (экзамен)	Сумма в балах
Смысловой модуль N 1			Смысловой модуль N 2			Смысловой модуль N 3				
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	**60**	**100**
5	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**4**	**3**	**3**		

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

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	**По государственной шкале**	**Определение**
90-100	«Отлично» (5)	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
80-89	«Хорошо» (4)	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10 %)
75-79		хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
70-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков
60-69		удовлетворительно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии
35-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации
0-34		неудовлетворительно – с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. Куценко Е.В. Углубленное изучение организации гостиничного и ресторанного хозяйства: [Эл.вариант] Конспект лекций для студентов направления подготовки 43.04.03 "Гостиничное дело" (магистерская программа "Гостиничное и ресторанное дело"), 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 – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2018. – 137 с.

Дополнительная

1.Нуруллина, Г. Н. Технические средства предприятий сервиса : учебное пособие / Г. Н. Нуруллина, Ю. В. Терехина, Р. В. Кадыров. — Казань : КНИТУ, 2018. — 112 с. — ISBN 978-5-7882-2621-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/166268 (дата обращения: 22.06.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Куценко, Е. В. Гостиничный сервис : учебное пособие / Е. В. Куценко. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2021. — 190 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/323063 (дата обращения: 22.06.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3.Плешкова, Н. А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие / Н. А. Плешкова, Г. А. Подзорова, А. Н. Кирюхина. — Кемерово : КемГУ, 2021. — 110 с. — ISBN 978-5-8353-2892-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/253250 (дата обращения: 22.06.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Учебно-методические издания

1. Куценко Е.В. Углубленное изучение организации гостиничного и ресторанного хозяйства: [Эл.вариант] Конспект лекций для студентов направления подготовки 43.04.03 "Гостиничное дело" (магистерская программа "Гостиничное и ресторанное дело"), 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 – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2018. – 137 с.

2. Нестерова, Н. А. Экономика предприятий сервиса : учебное пособие / Н. А. Нестерова, В. Г. Антонец, Е. С. Кожухова. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2020. — 178 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/166723 (дата обращения: 22.06.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

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: 01.01.2024). – 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: 01.01.2024). – 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: 01.01.2024). – 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: 01.01.2024). – 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: 01.01.2024). – 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: 01.01.2024) – 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: 01.01.2024). – 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: 01.01.2024). – 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: 01.01.2024) – Текст. Изображение : электронные.

11.Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: http://liber.rea.ru/login.php (дата обращения: 01.01.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

12.Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: http://library.fa.ru/ (дата обращения: 01.01.2024) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

13.Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: https://biblioclub.ru/ (дата обращения: 01.01.2024) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

14.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: 01.01.2024). – Текст : электронный.

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Углубленное изучение организации работы предприятий сервиса» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: лекционная аудитория, которая укомплектована мультимедийным проектором, проекционным экраном, ноутбуком. Преподаватель имеет возможность проводить лекции, практические занятия, презентации, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения.

Дисциплина обеспечена необходимыми учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специаль-ности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании*
Кульбида Анастасия Александровна	По основному месту работы	Должность – старший преподаватель	Высшее Квалификация «Магистр по гостиничному и ресторанному делу» Специальность «Гостиничное и ресторанное дело»	1. 2021 г. - Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Центр дополнительного образования «Просвещение» по программе «Базовые сервисы цифрового образования: инструменты и методики обучения с применением электронных дистанционных технологий», г. Сочи. Удостоверение 23000727. 2. 2022 г. - ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет» по программе «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение» г. Ростов-на-Дону. Удостоверение 612400026491. 3. 2023 г. - Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Центр дополнительного образования «Просвещение» по программе «Базовые

				сервисы цифрового образования: инструменты и педагогические методики обучения с применением электронных дистанционных технологий», г. Сочи. Удостоверение 23007642. 4. 2023 г. - ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет» по программе «Организационно-методические аспекты разработки и реализации программ высшего образования по направлениям подготовки Экономика и управление» г. Ростов-на-Дону. Удостоверение 612400039973. 5. 2024 г. – ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли им. М. Туган-Барановского» по программе «Современные информационные технологии в образовательной среде» г. Донецк. Удостоверение 800400005437.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.20 УГЛУБЛЕННОЕ ИЗУЧЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА

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

Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине:
знать: организацию процесса предоставления услуг и обслуживания на предприятиях сервиса; современные направления развития предприятий сервиса; современные предприятия сервиса, в т.ч. технологии управления лояльностью клиентов; особенности работы с VIP-клиентами в предприятиях сервиса.
уметь: решать проблемные ситуации в процессе выполнения функций производства и обслуживания на предприятиях сервиса; организовать и качественно осуществлять процесс обслуживания потребителя; выполнять диагностику деятельности предприятий сервиса;
владеть: современными технологиями в предприятиях сервиса.

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*
ПК-6 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-6.1 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса ПК-6.2 Применяет методы управления проектами ПК-6.3 Участвует в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
ПК-11 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ПК-11.1 Использует организационно управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания ПК-11.2 Использует организационно управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания ПК-11.3 Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг.

Наименование смысловых модулей и тем учебной дисциплины:
Смысловой модуль 1. **Современные направления развития предприятий сервиса**
Тема 1. MICE – платформа для предприятий сервиса.
Тема 2. Консалтинг и девелопмент в сферах обслуживания.
Тема 3. Аутстаффинг и аутсорсинг в предприятиях сервиса.
Смысловой модуль 2. **Организация и управление процессом оказания услуг**
Тема 4. Креативные подходы к рекламной деятельности для предприятий сервиса.
Тема 5. Технологии управления лояльностью клиентов.
Тема 6. Особенности работы с VIP-клиентами.
Смысловой модуль 3. **Анализ деятельности предприятий сервиса**
Тема 7. Диагностика маркетингово-рекламной деятельности предприятий сервиса
Тема 8. Анализ управления предприятием и качеством сервиса.

Тема 9. Анализ планирования объема производства и реализации услуг.

Форма промежуточной аттестации: ___экзамен____
(зачет с оценкой, экзамен)

Разработчик:

Кульбида А.А., ст. преподаватель _____
(ФИО, ученая степень, ученое звание научно-педагогического работника) *(подпись)*

Заведующий кафедрой:

Дегтярева Я.В., канд. экон. наук, доцент _____ _____
(ФИО, ученая степень, ученое звание заведующего кафедрой) *(подпись)*