

3-3
к-3

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**ГОСУДАРСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ
ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА



УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор  Л.А.Омельянович

08 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ
ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Укрупненная группа: 43.00.00 Сервис и туризм

Программа высшего профессионального образования: «магистратура»

Направление подготовки: 43.04.03 Гостиничное дело

Магистерская программа Гостиничное и ресторанное дело

Факультет ресторанного и гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения: II очная, II заочная

Учебный год: 2019-2020

**Донецк
2018**

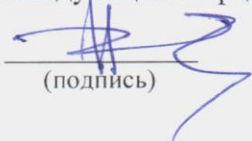
Рабочая программа «Современные методы совершенствования гостинично-ресторанной деятельности» Направление подготовки: 43.04.03 Гостиничное дело магистерская программа
Гостиничное и ресторанное дело

Разработчик: Гура Александр Васильевич, к.т.н., доцент кафедры



Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела
Протокол от "19" июня 2018 года № 30

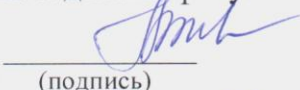
Заведующий кафедрой


(подпись)

Заремба П.А.
(фамилия и инициалы)

СОГЛАСОВАНО:

И.о. декана факультета гостиничного и ресторанного бизнеса


(подпись)

Крылова Л.В.
(фамилия и инициалы)

Дата "10" "06" 2018 года

Одобрено Учебно - методическим советом Университета

Протокол от "30" "08" 2018 года № 1

Председатель  Л.А.Омельянович
(подпись)

© Гура А.В., 2018 год
© ГО ВПО Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, 2018 год

1. Описание учебной дисциплины

Наименование показателей	Укрупненная группа, направление подготовки (профиль, магистерская программа), специальности, программа высшего профессионального образования	Характеристика учебной дисциплины	
		Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Количество зачетных единиц - 3	Укрупненная группа 43.00.00 «Сервис и туризм» Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»	Вариативная	
Модулей - 2	Магистерская программа «Гостиничное и ресторанное дело»	Год подготовки:	
Смысловых модулей - 3		2 -й	2-й
Индивидуальные научно-исследовательские задания Курсовой проект (название)		Семестр:	
Общее количество часов - 108		3-й	4-й
Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных - 2 самостоятельной работы студента - 4	Образовательная программа высшего профессионального образования Магистратура	Лекции	
		18 час.	8.
		Практические, семинарские занятия	
		36 час.	10
		Лабораторные работы	
		час.	час.
		Самостоятельная работа	
54 час.	90		
Индивидуальные задания: час.			
Вид контроля: Экзамен			

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 54/54

для заочной формы обучения – 18/90

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: изучение теоретических основ процессного управления, проблематики использования технологии совершенствования в реорганизации деятельности предприятий, методологии моделирования бизнес-процессов организационно-методических вопросов проведения работ по совершенствованию бизнес-процессов.

Задача: изучение методологии процессного подхода к управлению организаций; овладение методологией описания бизнес-процессов, протекающих в организациях; овладение приемами и методами перепроектирования бизнес-процессов; изучение подходов к организации проведения реинжиниринга бизнес-процессов в действующих организациях.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

В структуре ООП учебная дисциплина М.1.В.3. «Современные методы совершенствования гостинично-ресторанной деятельности» относится к вариативной части, является дисциплиной по выбору.

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента формируются на основе базовых знаний дисциплин: «Компьютерные технологии в индустрии гостеприимства», «Инженерная графика», «Инфраструктура отельного (гостиничного) и ресторанного хозяйства», «Гражданское строительство», «Стандартизация, сертификация и метрология». Для успешного овладения материалом студент должен знать классификацию инфраструктуры предприятий гостинично-ресторанных комплексов, объемно-планировочные и конструктивные элементы зданий, владеть компьютерными программами офиса Windows, анализировать и обрабатывать полученную информацию.

Дисциплина изучается в 3 семестре в объеме: лекции – 18 часов, практические занятия – 36 часов, самостоятельная работа – 54 часа, заканчивается экзаменом.

4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Выпускник с квалификацией «магистр» в соответствии с требованиями ГОС ВПО, целями основной образовательной программы и задачами профессиональной деятельности должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):

- способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (ОК-1);
- готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-3).

В соответствии с задачами профессиональной деятельности процесс изучения дисциплины направлен на формирование у магистров направления «Гостиничное дело» следующих компетенций:

- готовностью к организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения (ПК-1);
- готовностью организовывать систему контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей (ПК-4);
- способностью проводить комплексные исследования гостиничного рынка с использованием современных научных методов (ПК-6);
- готовностью разрабатывать и внедрять инновации в деятельность гостиниц и других средств размещения, новые формы обслуживания потребителей (ПК-7);
- готовностью исследовать и оценивать эффективность инноваций в гостиничной индустрии (ПК-8);
- готовностью ставить цели и задачи проектирования гостиничной деятельности (ПК-9);
- готовностью к организации проектной деятельности в гостинице и других средств размещения (ПК-10);

- готовностью к совершенствованию гостиничной деятельности и формированию клиентурных отношений (ПК-15);

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать: существующие гостиничные технологические процессы, источники профессиональной информации о новшествах гостиничной индустрии, требования потребителей, требования гостиничной квалификации;

уметь: анализировать профессиональную информацию; определять процессы дальнейшего совершенствования; контролировать выполнение технологических процессов; обосновывать необходимость внедрения новых технологий; применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать технологические процессы в гостиницах и иных средствах размещения; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;

владеть: навыками организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками разработки гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя.

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1 Современные технологии и тенденции в гостиничном обслуживании.

Тема 1. Современные технологии и тенденции в гостиничном обслуживании

Тема 2. Современные средства коммуникации в гостиницах.

Тема 3. Принципы совершенствования новых гостиничных технологий. Новые термины

Тема 4. Управление лояльностью гостя в гостинице. Бонусные программы.

Смысловой модуль 2 Современные технологии контроля качества услуг в соответствии с требованиями классификации гостиниц

Тема 5. Современные технологии контроля качества услуг в соответствии с требованиями классификации гостиниц. Оценка удовлетворённости.

Тема 6 Современные технологии обеспечения безопасности в гостинице.

Тема 7 Современные системы контроля доступа в гостиничные номера. Радио идентификация проживающих и сотрудников

Тема 8 Система «Умный дом для гостиницы» и её специфика. «Умный номер». Экологические технологии в гостинице.

Тема 9 Новые технологии уборки номерного фонда. Современные профессиональные уборочные средства и материалы. Современные технологии поддержания номерного фонда и гостиницы в целом в оптимальном состоянии. Клининг. Аутсорсинг. Контроль качества уборки.

Смысловой модуль 3 Современные системы бронирования гостиничных услуг.

Тема 10. Технологии виртуального консьержа в практике гостиничного предприятия. Интерактивное телевидение в гостинице. Платные каналы. Современные функции гостиничных телефонов.

Тема 11 Современные технологии работы службы питания в гостинице. Специфика организации питания при обслуживании крупных мероприятий. Выбор меню, формы и места питания при размещении.

Тема 12 Технологии взаимодействия между службами гостиницы и их роль для улучшения сервиса.

Тема 13 Современные системы бронирования гостиничных услуг. Подключение к глобальным системам бронирования.

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												
Смысловой модуль 1. Современные технологии и тенденции в гостиничном обслуживании.												
Тема 1. Современные технологии и тенденции в гостиничном обслуживании.	10	2	4			4	10	2	2			6
Тема 2. Современные средства коммуникации в гостиницах.	7	1	2			4	7					7
Тема 3 Принципы совершенствования новых гостиничных технологий. Новые термины	7	1	2			4	6					6
Тема 4 Управление лояльностью гостя в гостинице . Бонусные программы.	7	1	2			4	11	1	2			8
Итого по смысловому модулю 1:	31	5	10			16	34	3	4			27
Смысловой модуль 2. Современные технологии контроля качества услуг в соответствии с требованиями классификации гостиниц												
Тема 5. Современные технологии контроля качества услуг в соответствии с требованиями классификации гостиниц. Оценка удовлетворённости..	7	1	2			4	9	1	1			7
Тема 6. Современные	10	2	4			4	7		1			6

технологии обеспечения безопасности в гостинице.												
Тема 7 Современные системы контроля доступа в гостиничные номера. Радио идентификация проживающих и сотрудников	7	1	2			4	7	1				6
Тема 8 Система «Умный дом для гостиницы» и её специфика. «Умный номер». Экологические технологии в гостинице.	10	2	4			4	6					6
Тема 9 Новые технологии уборки номерного фонда. Современные профессиональные уборочные средства и материалы. Современные технологии поддержания номерного фонда и гостиницы в целом в оптимальном состоянии. Клининг. Аутсорсинг. Контроль качества уборки.	7	1	2			4	8	1	1			6
Итого по смысловому модулю 2:	41	7	14			20	37	3	3			31
Смысловой модуль 3 Современные системы бронирования гостиничных услуг.												
Тема 10. Технологии виртуального консьержа в практике гостиничного предприятия.	7	1	2			4	10	1	1			8

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Не запланировано		

8. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Тема 1. Современные технологии и тенденции в гостиничном обслуживании	4	2
2	Тема 2. Современные средства коммуникации в гостиницах.	2	
3	Тема 3 Принципы совершенствования новых гостиничных технологий. Новые термины	2	
4	Тема 4 Управление лояльностью гостя в гостинице . Бонусные программы	2	2
5	Тема 5. Современные технологии контроля качества услуг в соответствии с требованиями классификации гостиниц. Оценка удовлетворённости.	2	1
6	Тема 6. Современные технологии обеспечения безопасности в гостинице.	4	1
7	Тема 7 Современные системы контроля доступа в гостиничные номера. Радио идентификация проживающих и сотрудников	2	
8	Тема 8 Система «Умный дом для гостиницы» и её специфика. «Умный номер». Экологические технологии в гостинице.	4	
9	Тема 9 Новые технологии уборки номерного фонда. Современные профессиональные уборочные средства и материалы. Современные технологии поддержания номерного фонда и гостиницы в целом в оптимальном состоянии. Клининг. Аутсорсинг. Контроль качества уборки.	2	1
10	Тема 10. Технологии виртуального консьержа в практике гостиничного предприятия. Интерактивное телевидение в гостинице	2	1
11	Тема 11 Современные технологии работы службы питания в гостинице. Специфика организации питания при обслуживании крупных мероприятий.	2	1
12	Тема 12 Технологии взаимодействия между службами гостиницы и их роль для улучшения сервиса.	4	
13	Тема 13 Современные системы бронирования гостиничных услуг. Подключение к глобальным системам бронирования.	4	1
Всего:		36	10

9. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Не запланировано		

10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Тема 1. Современные технологии и тенденции в гостиничном обслуживании	4	6
2	Тема 2. Современные средства коммуникации в гостиницах.	4	7
3	Тема 3 Принципы совершенствования новых гостиничных технологий. Новые термины	4	6
4	Тема 4 Управление лояльностью гостя в гостинице . Бонусные программы	4	8
5	Тема 5. Современные технологии контроля качества услуг в соответствии с требованиями классификации гостиниц. Оценка удовлетворённости.	4	7
6	Тема 6. Современные технологии обеспечения безопасности в гостинице.	4	6
7	Тема 7 Современные системы контроля доступа в гостиничные номера. Радио идентификация проживающих и сотрудников	4	6
8	Тема 8 Система «Умный дом для гостиницы» и её специфика. «Умный номер». Экологические технологии в гостинице.	4	6
9	Тема 9 Новые технологии уборки номерного фонда. Современные профессиональные уборочные средства и материалы. Современные технологии поддержания номерного фонда и гостиницы в целом в оптимальном состоянии. Клининг. Аутсорсинг. Контроль качества уборки.	4	6
10	Тема 10. Технологии виртуального консьержа в практике гостиничного предприятия. Интерактивное телевидение в гостинице	4	8
11	Тема 11 Современные технологии работы службы питания в гостинице. Специфика организации питания при обслуживании крупных мероприятий.	4	7
12	Тема 12 Технологии взаимодействия между службами гостиницы и их роль для улучшения сервиса.	4	9
13	Тема 13 Современные системы бронирования гостиничных услуг. Подключение к глобальным системам бронирования.	4	8
Всего:		54	90

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Тематика курсовых работ

п/п	Тематика курсовых проектов
1.	Анализ и разработка рекомендации по совершенству качества обслуживания
2.	Анализ организации гостиничного обслуживания в гостинице
3.	Изучение современной службы обслуживания на предприятиях индустрии гостепреимства
4.	Исследования особенностей работы по приему, размещению и выписке постоянных гостей
5.	Мероприятия по модернизации номерного фонда гостиничного предприятия
6.	Проблемы и перспективы развития современного сервиса
7.	Разработка мероприятий по совершенствованию качества обслуживания для предприятия индустрии гостеприимства на примере малой гостиницы
8.	Разработка технологии и организации рабочей службы приема и размещения гостей в гостинице категории 3*
9.	Совершенствование гостиничного сервиса в городе
10.	Совершенствование процесса регистрации гостей в гостинице
11.	Совершенствование работы службы приема и размещения в гостинице
12.	Совершенствование сервиса на примере мини-отеля
13.	Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории 5*
14.	Современное состояние гостиничного бизнеса в республике Хорватия
15.	Современное состояние гостиничной индустрии и возможности повышения загрузки номерного фонда гостиниц
16.	Современные аспекты развития гостиничного бизнеса
17.	Современные технологии гостиничного хозяйства

12. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. вузов / Н. Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М. : Академия, 2011. - 223 с.

2. Котанс А. Я. Технология социальнокультурного сервиса и туризма : учеб.пособие / А. Я. Котанс. - М. : Флинта : Моск. психол.-соц. ин-т, 2010. - 384 с.

3. Фатхутдинов Р. А. Инновационный менеджмент: учеб. для вузов / Р. А. Фатхутдинов. - 6-е изд., испр. и доп. - СПб. : Питер, 2010. - 448 с.

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

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Современные представления о комфорте в гостинице.
2. Современные тенденции гостиничного бизнеса
3. Новые термины в гостиничном сервисе и их характеристики.
4. Внедрение новых дополнительных услуг в гостинице (вендинг,коворкинг и тд).
5. Какие новые технологии используются в современных отелях. Охарактеризуйте их.
6. Система «умный дом» в гостинице
7. Энергосбережение в гостинице.
8. Современные методы обеспечения безопасности в гостинице
9. Взаимодействие между службами гостиниц и их необходимость.
10. Роль освещения в гостинице.

11. Современные коммуникации в отеле.
12. Роль интерьера и оборудования при выборе отеля.
13. Перечислите основные требования к отделочным материалам в гостинице.
14. Качество услуги с точки зрения потребителя
15. Дистрибуция в гостинице и её роль при продвижении гостиничных услуг.
16. Противодействие снижению качества гостиничных услуг.
17. Программы лояльности в гостиничном бизнесе
18. Этические нормы и правила обслуживания на предприятиях питания
19. Технология разработки стандарта. Основные моменты.
20. Применение вендинга в отеле и его необходимость.
21. Услуга КОВОРКИНГ в отеле
22. Существующие системы бронирования гостиниц.
23. Новые информационные технологии в гостиничном сервисе.
24. Дайте характеристику гостиницам . появившимся в нашем регионе за последний год. Оцените их дополнительные услуги, направленные на привлечения гостей и повышение спроса на рынке гостиничных услуг.
25. Существующие программы лояльности клиентов в ресторане.
26. Развитие рынка ресторанных услуг.
27. Конкуренция в гостинично-ресторанном бизнесе на местном рынке.
28. Специфика номерного фонда местных гостиниц туристского класса.
29. Специфика предоставления дополнительных услуг в местных гостиницах.
30. Программы клиентской лояльности в гостиничном бизнесе
31. Программы лояльности в ресторанном бизнесе.
32. Недостатки систем мотивации в гостиничном бизнесе
33. Образование гостиничных сетей на местном рынке и их роль для улучшения сервиса..
34. Возможные технические недостатки в гостинице и пути их решения.
35. Нарращивание гостиничного продукта и его обоснование.
36. Соблюдение принципов экологичности в гостинице.
37. Управленческая структура современного отеля.
38. Влияние международных гостиничных сетей на местный гостиничный рынок.
39. Перспективные форматы гостиниц.
40. Перспективные форматы в предоставлении питания в гостинице.

14. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа													Итого текущий контроль в баллах	Итоговый контроль (экзамен)	Сумма в баллах
Смысловой модуль № 1				Смысловой модуль № 2					Смысловой модуль № 3						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13			
2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	40	60	100

T1, T2, T3, T4 – темы смыслового модуля №1;
T5, T6, T7, T8, T9 – темы смыслового модуля №2;
T10, T11, T12, T13 – темы смыслового модуля №3.

Курсовая работа

Пояснительная записка	Иллюстрированная часть	Защита работы	Сумма в баллах
до 30 баллов	до 30 баллов	до 40 баллов	100

Соответствие государственной шкалы оценивания академической
успеваемости и шкалы ECTS

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

15. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная:

- Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. вузов / Н. Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. . - М. : Академия, 2011. - 223 с.- ISBN 978-5- 7695-7777-2 : 339.-10 экз.
- Котанс А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма : учеб.пособие / А. Я. Котанс. - М. : Флинта : Моск. психол.-соц. ин-т, 2010. - 384 с. - ISBN 978-5-9765- 0803-3. – 30 экз
- Фатхутдинов Р. А. Инновационный менеджмент: учеб. для вузов / Р. А. Фатхутдинов. - 6-е изд., испр. и доп. - СПб. : Питер, 2010. - 448 с. - ISBN 5-469-00810-х.- 24 экз.

Дополнительная:

- Родионова Н. С. Организация гостиничного дела: учеб.пособие / Н. С. Родионова [и др.]. - СПб. : Троицкий мост, 2014. - 349 с.- ISBN: 978-5-4377-0016-7.- 3 экз.
- Малахова Н. Н. , Ушаков Д. С. Инновации в туризме и сервисе: учеб. пособие / Н. Н. Малахова, Д. С. Ушаков. - 2-е изд., доп. и перераб. . - М. : МарТ : Феникс, 2010. - 244 с. - ISBN 978-5-241-00998-2, 978-5-222-16570-6.-2 экз.
- Косолапов А. Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учеб.пособие / А.Б.Косолапов, Т.И.Елисеева.- М. КноРус, 2007.- ISBN 978-5-85-85971-681-4 .-87 экз.
- Инновационный менеджмент : учеб. для студ. вузов / Ред. В. А. Швандар, В. Я. Горфинкель. - М. : Вузовский учебник : Изд-во ВЗФЭИ, 2006. - 382 с. - ISBN: 5-9558-0008-5, 978-5-9558-0074-5, 978-5-9558-0190-2.- 50 экз.

Электронные ресурсы:

1. А.В. Гура Проектирование объектов гостинично-ресторанного хозяйства [Электронный ресурс]: курс лекций ГРД / А.В. Гура ГОВ ПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. гостиничного и ресторанного дела. - Донецк: , 2017. - 203 с.

2. Проектирование объектов гостинично-ресторанного хозяйства [Электронный ресурс]: метод. указания для провед. практ. занятий у студентов оч. формы обучения направления подгот. 43.03.03 «Гостиничное дело» / Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. гостин. и ресторан. дела ; А. В. Гура. – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2016. – 28 с.

16. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Elibrary.ru [Электронный ресурс] : науч. электрон. б-ка / ООО Науч. электрон. б-ка. – Электрон. текстовые. и табл. дан. – [Москва] : ООО Науч. электрон. б-ка., 2000- . – Режим доступа : <https://elibrary.ru>. – Загл. с экрана. Доступ: с 12.11.2013
2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс] / [ООО «Итеос» ; Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев]. – Электрон. текстовые дан. – [Москва : ООО «Итеос», 2012-]. – Режим доступа : <http://cyberleninka.ru>. – Загл. с экрана. В режиме свободного доступа
3. «Полпред Справочники» [Электронный ресурс] : электрон. б-ка / [База данных экономики и права]. – Электрон. текстовые дан. – [Москва : ООО «Полпред Справочники», 2010-]. – Режим доступа : <https://polpred.com>. – Загл. с экрана. Доступ: с 01.11.2017 до 15.10.2019
4. «Рукопт» [Электронный ресурс]: межотраслевая электрон. б-ка / [ООО «Национальный цифровой ресурс»]. – Электрон. текстовые дан. – [Москва : ООО «Национальный цифровой ресурс», 2011-]. – Режим доступа : <https://rucont.ru> – Загл. с экрана. Доступ: с 21.02.2018-21.03.2018
5. e.Lanbook : Электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] / [ООО «Издательство «Лань»]. – Электрон. текстовые дан. – [Электронно-библиотечная система Издательства Лань, 2016-]. – Режим доступа : <https://e.lanbook.com/> – Загл. с титул. экрана. Доступ: с 19.02. 2018 по 27.03. 2018; с 12.11.2018 по 11.12.2018
6. Grebennikon [Электронный ресурс] : электрон. б-ка / [Издат. дом «Гребенников»]. – Электрон. текстовые дан. – [Москва : Издат. дом «Гребенников», 2005-]. – Режим доступа : <https://grebennikon.ru>. – Загл. с экрана. Доступ: с 14.06.2018 по 31.12.2018
7. «Проспект»: Электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] / [База данных научной и художественной литературы]. – Электрон. текстовые дан. – [Москва : Издательство "Проспект", 1994-2018]. – Режим доступа : <http://prospekt.org> – Загл. с экрана. Доступ: с 02.10. 2018 по 16.11.2018
8. "Проспект Науки" [Электронный ресурс] / [База данных научной литературы]. – Электрон. текстовые дан. – [СПб.: ООО "Проспект Науки", 2005-2018]. – Режим доступа : <http://www.prospektnauki.ru> – Загл. с экрана. Доступ: с 1.10.2018 по 28.10.2018
9. Znanium.com : Электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] / [ООО "Научно-издательский центр Инфра-М"]. – Электрон. текстовые дан. – [Москва : ООО "Научно-издательский центр Инфра-М", 2011-2019]. – Режим доступа : <http://znanium.com> – Загл. с экрана. Доступ: с 01.10.2018 по 28.11. 2018
10. «Консультант студента»: Электронно-библиотечная система [Электронный ресурс]: Многопрофильный образовательный ресурс / [Издательская группа "ГЭОТАР-Медиа" : ООО «ИПУЗ»]. – Электрон. текстовые дан. – [Москва : Издательская группа "ГЭОТАР-Медиа" : ООО «ИПУЗ», 2000 -]. – Режим доступа : www.studentlibrary.ru – Загл. с экрана. Доступ: с 01.10 2018 по 31.12.2018

11. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского [Электронный ресурс] / НБ ДонНУЭТ. – Электрон. дан. – [Донецк, 1999-]. – Режим доступа: <http://catalog.donnuet.education> – Загл. с экрана.

17. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Современные методы совершенствования гостинично-ресторанной деятельности» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: лекционная мультимедийная аудитория 3534, вместимостью 50 человек. Мультимедийная аудитория 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 комплектом презентаций, необходимыми учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.

18. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчество	Должность (для совместителей место основной работы, должность)	Наименование учебного заведения, которое окончил (год окончания, специальность, квалификация по диплому)	Ученая степень, шифр и наименование научной специальности, ученое звание, какой кафедрой присвоено, тема диссертации	Повышение квалификации (наименование организации, вид документа, тема, дата выдачи)
Гура Александр Васильевич	Доцент кафедры	Донецкий институт советской торговли, 1986 год Технология и организация общественного питания Инженер-технолог	Кандидат технических наук «Процессы и оборудование пищевых, микробиологических и фармацевтических производств» Доцент кафедрой гостиничного и ресторанного дела Тема диссертации: «Сушка пивной дробины в азровиброкипящем слое»	Министерство образования и науки Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского Свидетельство о повышении квалификации «Тренинговые и интерактивные формы обучения» 30.06.2015 г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ГОС ВПО и учебным планом по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело магистерская программа Гостиничное и ресторанное дело