

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

СЕРВИСОЛОГИЯ

Укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм
(шифр и название укрупненной группы)

Программа высшего профессионального образования «магистратура»
(бакалавриат, специалитет, магистратура)

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
(шифр и название направления подготовки)

Профиль (магистерская программа) Гостиничное и ресторанное дело
(шифр и название специальности)

Институт, факультет ресторанно-гостиничного бизнеса
(название института, факультета)

Курс, форма обучения II очная и II заочная форма обучения

Учебный год 2019-2020

Донецк
2018

Рабочая программа «Сервисология» для студентов по направлению подготовки 43.04.03
Гостиничное дело (магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело)

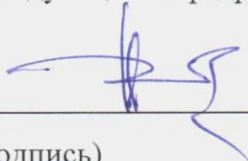
Разработчики: Куценко Елена Васильевна, старший преподаватель

Куценко

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела

Протокол от "19" июня 2018 года № 30

Заведующий кафедрой



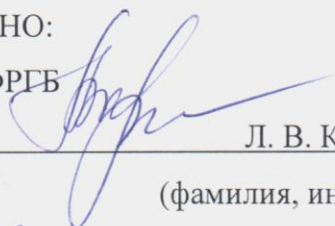
П. А. Заремба

(подпись)

(фамилия, инициалы)

СОГЛАСОВАНО:

И. О. декана ФРГБ



Л. В. Крылова

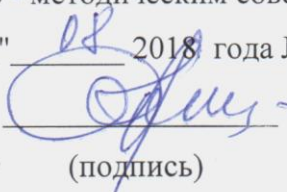
(подпись)

(фамилия, инициалы)

«10» 06 2018 года

Одобрено Учебно - методическим советом Университета

Протокол от "30" 08 2018 года № 1



Председатель

Л.А. Омелянович

(подпись)

© Куценко Е.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 (очно-заочная) форма обучения
Количество зачетных единиц – 2	Укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм Направление подготовки: 43.04.03 Гостиничное дело	вариативная	
Модулей -	Магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело	Год подготовки:	
Смысловых модулей – 3		II - й	II - й
Индивидуальные научно-исследовательские задания (название)		Семестр	
Общее количество часов – 72		3-й	4-й
Количество часов в неделю для очной формы обучения: 1 аудиторных – 18 самостоятельной работы студента – 54	Программа высшего профессионального образования: Магистратура	Лекции	
		- час.	8 час.
		Практические, семинарские занятия	
		18 час.	8 час.
		Лабораторные работы	
		-	-
		Самостоятельная работа	
54 час.	56 час.		
Индивидуальные задания:			
Вид контроля: дифференцированный зачет			

Примечания.

- Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:
для очной формы обучения – 18/54
для заочной формы обучения – 18/56

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: подготовка выпускников к сервисной, производственно-технологической, организационно-управленческой и научно-исследовательской деятельности в сфере сервиса. В результате освоения дисциплины студенты приобретут общекультурные и профессиональные компетенции, позволяющие осуществлять выбор необходимых методов и средств процесса сервиса, участвовать в организации контактной зоны для обслуживания потребителей, формировании клиентурных отношений, разработке элементов оптимизации сервисной деятельности.

Задачи:

- теоретическая и практическая подготовка специалистов по вопросам функционирования сферы услуг;
- практическая подготовка студентов по обслуживанию потребителей в разных типах предприятий;
- обучение студентов решению проблемных ситуаций в процессе выполнения функций обслуживания.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

В структуре ООП учебная дисциплина М.1.В.8 “Сервисология” относится к вариативной части профессионального цикла. При ее освоении используются знания, полученные при освоении образовательной программы «бакалавриат» («Организация гостиничного хозяйства», «Организация работы предприятий питания», «Туризмоведение», «Инфраструктура отельного (гостиничного) и ресторанного хозяйства»), а также дисциплины «Инновационные гостинично-ресторанные технологии» и «Углубленное изучение организации гостиничного и ресторанного хозяйства». Для успешного овладения материалом студент должен знать особенности и специфику гостиничных, ресторанных и туристических услуг, классификацию инфраструктуры предприятий гостинично-ресторанных комплексов, а также уметь решать проблемные ситуации в процессе выполнения функций производства и обслуживания на предприятиях сервиса.

Освоение дисциплины позволит студентам овладеть знаниями и умениями сервисного обслуживания гостей.

Дисциплина изучается в 3 семестре магистратуры в объеме: практические занятия – 18 часов, самостоятельная работа – 54 часа, заканчивается зачетом.

4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины студент должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):

- готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-2);
- готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-3).

В результате освоения дисциплины студент должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

- способностью разрабатывать и внедрять стандарты гостиничной деятельности (ПК-14);
- готовностью к совершенствованию гостиничной деятельности и формированию клиентурных отношений (ПК-15).

В результате изучения учебной дисциплины студент должен:

знать:

- организацию процесса предоставления услуг и обслуживания предприятий сервисного хозяйства разных типов и классов
- состав и структуру сферы услуг, особенности развития сервиса
- основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности.

уметь:

- решать проблемные ситуации в процессе выполнения функций производства и обслуживания на предприятиях сервиса
- организовать и качественно осуществлять процесс обслуживания потребителя
- управлять качеством сервиса;
- анализировать отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;
- планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей.

владеть:

- умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания
- навыками согласования вида, формы и объема процесса сервиса;
- умением разработки и реализации технологии процесса сервиса
- формирования клиентурных отношений

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. Теоретические основы сервисологии

Тема 1. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности

Тема 2. Сервис как специфический вид деятельности

Смысловой модуль 2. Виды услуг, их классификация

Тема 3. Характеристика и классификация услуг

Тема 4. Сервис туризма и гостеприимства

Тема 5. Организация питания как комплекс сервисных услуг

Тема 6. Сервисное обслуживание совещаний, конференций и выставок

Тема 7. Услуги анимационного сервиса

Тема 8. Рекламные услуг как вид сервисной деятельности

Смысловой модуль 3. Качество услуг и культура сервисной деятельности

Тема 9. Качество сервисной деятельности

Тема 10. Культура сервиса

Тема 11. Подготовка кадров для сервисной деятельности

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе*					всего	в том числе*				
		л	п	лаб.	инд.	срс		л	п	лаб.	инд.	срс
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Смысловой модуль 1. Теоретические основы сервисологии												
Тема 1. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности	8		2			6	8	0,5	0,5			7
Тема 2. Сервис как специфический вид деятельности	8		2			6	8	0,5	0,5			7
Итого по смысловому модулю 1	16		4			12	16	1	1			14

Смысловой модуль 2. Виды услуг, их классификация												
Тема 3. Характеристика и классификация услуг	5		1			4	5	0,5	0,5			4
Тема 4. Сервис туризма и гостеприимства	5		1			4	5	0,5	0,5			4
Тема 5. Организация питания как комплекс сервисных услуг	6		2			4	6	1	1			4
Тема 6. Сервисное обслуживание совещаний, конференций и выставок	5		1			4	5	0,5	0,5			4
Тема 7. Услуги анимационного сервиса	5		1			4	5	0,5	0,5			4
Тема 8. Рекламные услуг как вид сервисной деятельности	6		2			4	6	1	1			4
Итого по смысловому модулю 2	32		8			24	32	4	4			24
Смысловой модуль 3. Качество услуг и культура сервисной деятельности												
Тема 9. Качество сервисной деятельности	8		2			6	8	1	1			6
Тема 10. Культура сервиса	8		2			6	8	1	1			6
Тема 11. Подготовка кадров для сервисной деятельности	8		2			6	8	1	1			6
Итого по смысловому модулю 3	24		6			18	24	3	3			18
Всего часов	72		18			54	72	8	8			56

*л. – лекции;

п. – практические (семинарские) занятия;

лаб. – лабораторные работы;

инд. – индивидуальные задания;

срс – самостоятельная работа.

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

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

8. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Исторические этапы развития услуг	2	0,5
2	Особенности сервиса, как вида деятельности	2	0,5
3	Классификация услуг	1	0,5
4	Сервисная деятельность гостиниц	1	0,5
5	Сервисная деятельность ресторанов	2	1
6	Сервисная деятельность туристических фирм	1	0,5
7	Сервисная деятельность других предприятий сферы обслуживания	1	0,5
8	Анимационный сервис	2	1
9	Качество услуг	2	1
10	Культура сервиса, конфликты, пути их решения	2	1
11	Трудовые ресурсы сервисной деятельности	2	1
Всего:		18	8

9. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

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

10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности	6	7
2	Сервис как специфический вид деятельности	6	7
3	Классификация услуг	4	4
4	Особенности функционирования гостиничных услуг	4	4
5	Особенности функционирования ресторанных услуг	4	4
6	Особенности функционирования туристических услуг	4	4
7	Особенности функционирования анимаций	4	4
8	Особенности функционирования отдельных групп услуг	4	4
9	Проблемы качества и безопасность услуг в практике современного сервиса	6	6
10	Культура сервиса	6	6
11	Трудовые ресурсы сервисной деятельности	6	6
Всего:		54	56

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Подготовка и защита презентаций по тематике дисциплины.

12. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Крылова Л. В. Сервисология: [Эл.вариант] Курс лекций для студентов направления подготовки 19.03.04 "Технология продукции и организация общественного питания", профиля "Технологии в ресторанном хозяйстве", направления подготовки 43.03.03 "Гостиничное дело" специализации "Гостинично-ресторанное дело", очной и заочной форм обучения. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. гостин. и ресторан. дела ; Л.В.Крылова, Е.В. Куценко – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2017. – 211 с.

2. Крылова, Л. В. Сервисология : метод. указания с прогр. для самостоят. изучения курса и выполнения контрол. работы для студентов заоч. формы обучения направления подгот. 19.03.04 "Технология продукции и организация общественного питания", профиля "Технологии в ресторанном хозяйстве", направления подгот. 43.03.03 "Гостиничное дело" специализации «Гостинично-ресторанное дело» : (электронный ресурс) / Л. В.Крылова, Е. В. Куценко ; М-во образования и науки Донец. Народ. Респ., Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. гостинич. и ресторан. дела. – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2017. – 125 с.

3. Куценко Е.В. Сервисология: [Эл.вариант]. Средства диагностики знаний студентов направления подготовки 19.03.04 "Технология продукции и организация общественного питания", профиль "Технологии в ресторанном хозяйстве", направления подготовки 43.03.03 "Гостиничное дело" специализации "Гостинично-ресторанное дело" 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 – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2017. – 27 с.

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

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ.

- Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира
- Услуги в средневековом обществе Западной Европы
- Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа
- Сервисная деятельность в развивающихся странах
- Природа и характер сервисной деятельности

- Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг
- Особенности сферы сервиса
- Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
- Прогрессивные формы обслуживания
- Культура сервиса
- Психология процесса обслуживания
- Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов
- Состав и структура сферы услуг
- Комплексная классификация услуг
- качество услуг сервисной деятельности
- Характеристика туристических и экскурсионных услуг
- Классы обслуживания клиентов турфирм.
- Характеристика досуговых услуг.
- Характеристика санаторно-оздоровительных услуг.
- Становление ресторанного бизнеса
- Питание в системе сервисных услуг
- Организация питания в ресторане
- Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса
- Продвижение ресторанных услуг в Украине
- Концепция и профиль ресторана (по заданию руководителя)
- Сервисное обслуживание выставок, конференций и совещаний.
- Услуги анимационного сервиса.
- Рекламные услуги как вид сервисной деятельности.
- Инновации в сервисной деятельности.
- Подготовка кадров для сервисной деятельности.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К 1 МОДУЛЮ.

1. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
2. Услуги в средневековом обществе Западной Европы
3. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность
4. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа
5. Развитие сервисной деятельности в развитых странах
6. Отечественные услуги: от традиционных норм к современным
7. Развитие сервисной деятельности в советский период

8. Развитие отечественных услуг
9. Роль государственных механизмов в развитии услуг
10. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
11. Специфика рынка услуг
12. Характеристика прогрессивных форм обслуживания

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ КО 2 МОДУЛЮ.

1. Классификация услуг по Ф. Котлеру.
2. Характеристика услуг по отраслевой принадлежности
3. Характеристика экспресс-услуг
4. Характеристика классов комплексной классификации услуг
5. Производственный сервис, его характеристика
6. Интеллектуальный сервис, его характеристика
7. Классификация услуг
8. Характеристика класса обслуживания «люкс»
9. Характеристика класса обслуживания «первый»
10. Характеристика класса услуги «экономический»
11. Группы туристов по возрастной шкале
12. Характеристика групп туристов по стилю жизни
13. Характеристика групп туристов по характеру их активности
14. Характеристика туризма его виды. Характеристика туристско-экскурсионного обслуживания
15. Понятие об экскурсии
16. Виды туров, предоставляемых клиентам
17. Виды услуг туроператора, или турагента
18. Санаторно-оздоровительные услуги
19. Характеристика гостиничных услуг
20. Классификация ресторанов
21. Организация питания в ресторане
22. Виды питания, предоставляемые в отеле
23. Структура управления рестораном
24. Питание в системе сервисных услуг
25. Характеристика досуговых услуг

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К 3 МОДУЛЮ

1. Качество услуги
2. Базовое качество, ее параметры
3. Характеристики услуги, обеспечивающие возможность удовлетворять потребности
4. Характеристика групп элементов обслуживания
5. Относительное качество, ее параметры
6. Показатели качества услуг
7. Классификация потребностей человека
8. Понятие о совместимости, как результат материальной услуги
9. Показатели безопасности услуги
10. Основные показатели безопасности жизни, здоровья, имущества человека
11. Показатели безопасности окружающей среды
12. Показатели экологической безопасности
13. Показатели надежности услуги
14. Эстетические показатели услуг
15. Показатели информативности услуг
16. Культура сервиса
17. Характеристика контактной зоны
18. Психология процесса обслуживания
19. Показатели профессионального уровня персонала предприятия
20. Жалобы и конфликты при обслуживании потребителей
21. Виды конфликтов
22. Способы устранения конфликтов
23. Характеристика сферы услуг
24. Продвижение ресторанных услуг
25. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности
26. Совещание и его сервисное обслуживание, выставки и экспозиции
27. Специфика сервисного обслуживания конференций
28. Управление сервисными мероприятиями
29. Основные виды рекламной деятельности
30. Типы и особенности рекламной деятельности
31. Подготовка кадров для сервисной деятельности

14. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа											Сумма в балах
Смысловой модуль N 1		Смысловой модуль N 2						Смысловой модуль N 3			
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	100
10	10	10	10	10	5	5	10	10	10	10	

T1, T2 – темы смыслового модуля № 1

T3 ... T8 – темы смыслового модуля № 2

T9 ... T11 – темы смыслового модуля № 3

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

1. Сервисология : учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. — Москва : КноРус, 2017. — 219 с. — Для бакалавров

Дополнительная

1. Балакина Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология): учебное пособие –Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 285 с.

2. Карев, В. Н. Сервисология: учебное пособие / В. Н. Карев, О. А. Фокина; ВолгГТУ – Волгоград, 2016, – 136 с.

3. Лукиянчук И.Н. Человек и его потребности. Сервисология : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / И.Н. Лукиянчук, О.А.Ульяновская. — М. : Издательский центр «Академия», 2012. — 272 с.

4. Мухина М. В., Смирнова Ж. В. Модуль Сервисная деятельность: Основы сервисной деятельности. Сервисология: Учебно-методическое пособие / М. В. Мухина, Ж. В. Смирнова;. НГПУ им. К. Минина. – Иваново: ЛИСТОС, 2015. – 164 с.

Электронные ресурсы

1. Крылова Л. В. Сервисология: [Эл.вариант] Курс лекций для студентов направления подготовки 19.03.04 "Технология продукции и организация общественного питания", профиля "Технологии в ресторанном хозяйстве", направления подготовки 43.03.03 "Гостиничное дело" специализации "Гостинично-ресторанное дело", очной и заочной форм обучения. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. гостин. и ресторан. дела ; Л.В.Крылова, Е.В. Куценко – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2017. – 211 с.

2. Власова, И. А. Сервисология [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие для студ. 4 к. направления подготовки «Технология питания» / И. А. Власова, Д. С. Коваленко ; Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского, Ф-т ресторан.-гостинич. бизнесу, Каф. гостиничного и ресторанного дела . — Донецк : [ДонНУЭТ], 2014 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ

3. Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности [Электронный ресурс] : Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т. Г. Неретина. - 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 102 с.

4. Коноплева Н.А. Сервисология (человек и его потребности) [Электронный ресурс] : учеб пособие / Н.А. Коноплева. – 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 248 с

5. Мальшина Н.А. Сервисология. Потребности человека [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А., Ермакова Н.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 144 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62607.html>.— ЭБС «IPRbooks»

16. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Электронная библиотека ГО ВПО «ДонНУЭТ». – Режим доступа: <http://library.donnuet.education/> – Название с экрана.

2. Национальная экономическая энциклопедия [Электрон. ресурс] / Режим доступа : <http://vocable.ru/dictionary> – Название с экрана.

3. Программа дистантного образования MOODLE.

17. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Сервисология» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: лекционная мультимедийная аудитория (3534). 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 и видеоматериалов по темам, 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)
Куценко Елена Васильевна	старший преподаватель	ДонНУЭТ имени Михаила Туган-Барановского, 2007 г. "Технология питания", инженер-технолог; ДонНУЭТ имени Михаила Туган-Барановского, ИПО, 2011 г. "Экономика предприятия", экономист	08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в т.ч. маркетинг) «Повышение конкурентоспособности гостиничных предприятий в современных рыночных условиях»	ГО ВПО " ДонНУЭТ имени Михаила Туган-Барановского", ИПО, "Тренинговые и интерактивные формы обучения" с16.04.15 по 30.04.15 г. Свидетельство о повышении квалификации 12СПК 997484

Программа составлена в соответствии с требованиями ГОС ВПО и учебным планом по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» магистерской программы «Гостиничное и ресторанное дело».