ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт спорта, туризма и сервиса

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Эрлих В. В.
Пользователь: erlikhvv
Дата подписания: 29.10.2021

В. В. Эрлих

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.07 Экспертиза объектов и систем сервиса
для направления 43.03.01 Сервис
уровень Бакалавриат
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Технология и организация общественного питания

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

Зав.кафедрой разработчика,
д.техн.н., проф.

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Тошев А. Д.
Пользователь: toshevad
Дата подписания: 29.10.2021

А. Д. Тошев

Разработчик программы,
к.техн.н., доц., доцент (кн)

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Прохасько Л. С.
Пользователь: prokhaskols
Дата подписания: 28.10.2021

Л. С. Прохасько

СОГЛАСОВАНО

Руководитель направления
д.техн.н., проф.

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Тошев А. Д.
Пользователь: toshevad
Дата подписания: 29.10.2021

А. Д. Тошев

Челябинск

1. Цели и задачи дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Экспертиза объектов и систем сервиса» является приобретение студентами знаний в области теории и практики управления сферой сервиса в общественном питании, овладение теорией и формирование практических навыков исследования и проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса, ознакомление с методиками диагностирования реального положения дел на предприятиях общественного питания, выявление проблемных ситуаций, диагностирование их причин; организации и осуществлению работ по проведению комплексной диагностики состояния предприятий питания с целью их дальнейшего совершенствования. Задачи курса - получение студентами знаний в соответствии с требованиями ФГОС 3+ ВО: - овладение принципами и методами экспертизы и диагностики предприятия; - ознакомление с практикой проведения организационной диагностики; - закрепление знаний и развитие навыков по практическому диагностированию предприятий.

Краткое содержание дисциплины

Курс «Экспертиза объектов и систем сервиса» является комплексным междисциплинарным предметом, аккумулирующим научные знания, методологию и методики дисциплин из различных блоков ученого плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 "Сервис". В данной дисциплине акцент смещается в сторону систематизации теоретико-методологических и прикладных основ организации и проведения экспертизы и диагностики объектов и систем в сфере ресторанного сервиса.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Знает: Технологии процесса сервиса; системы выстраивания клиентских отношений; Умеет: Разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя Имеет практический опыт: Навыками анализа требований потребителей к процессам сервиса; навыками разработки технологии процесса сервиса; навыками построения системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-2 ПК-2 Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса	Знает: технологии процесса сервиса; системы выстраивания клиентских отношений; Умеет: разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя Имеет практический опыт: навыками анализа требований потребителей к процессам сервиса; навыками разработки технологии процесса сервиса; навыками построения системы клиентских отношений с учетом требований

	потребителя

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.О.20 Экология, 1.Ф.06 Современные ресурсосберегающие технологии, 1.О.21 Безопасность жизнедеятельности	Не предусмотрены

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
1.О.21 Безопасность жизнедеятельности	Знает: основные виды опасных и вредных производственных факторов, их действие на организм человека, нормирование и меры защиты от них, основные виды чрезвычайных ситуаций военного, природного и техногенного характера; методы обеспечения защиты населения в чрезвычайных ситуациях Умеет: осуществлять выбор средств и способов защиты человека от опасных и вредных производственных факторов Имеет практический опыт: навыками оказания первой помощи
1.Ф.06 Современные ресурсосберегающие технологии	Знает: современные ресурсо- и энергосберегающие технологии, современные ресурсо- и энергосберегающие технологии Умеет: организовывать процесс сервиса на основе принципов ресурсо- и энергосбережения, организовывать процесс сервиса на основе принципов ресурсо- и энергосбережения Имеет практический опыт: Владеть навыками экспертиз для проведения качества технологий в сервисе, Учетом затрат на предприятии ресторанного бизнеса
1.О.20 Экология	Знает: основные законы и принципы функционирования экологических систем, критерии и методы рационального природопользования Умеет: оценивать экологическое состояние и антропогенное влияние туризма на экологические системы Имеет практический опыт: выбора рационального способа снижения негативного воздействия на окружающую среду в процессе профессиональной деятельности

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 20,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		7
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
Аудиторные занятия:	12	12
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	4	4
Самостоятельная работа (СРС)	87,5	87,5
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Конспектирование первоисточников	20	20
Теоретическая подготовка к лабораторным занятиям	57,5	57.5
Работа с вопросами для самоподготовки к лекционным занятиям, экзамену	10	10
Консультации и промежуточная аттестация	8,5	8,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Введение. Теоретические основы экспертизы и диагностики объектов сервиса	3	1	1	1
2	Законодательно - нормативная база объектов сервиса	3	1	1	1
3	Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса	6	2	2	2

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса. Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики	1
1	2	Категории предприятий общественного питания. Документы, регламентирующие деятельность предприятий питания.	1
2	3	Анализ основных проблем ресторанного бизнеса на российском рынке как элемент диагностики. Организация проведения экспертизы и диагностики: объекты диагностики деятельности предприятия питания; диагностика маркетингово-рекламной деятельности ресторана; диагностика меню; диагностика оформления ресторана; диагностика управления персоналом; диагностика организации обслуживания; диагностика работы бара. Разработка системы сбалансированных показателей (ССП) предприятий	2

		сервиса	

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики: основные принципы экспертизы; средства экспертизы и диагностики (материально-технические средства; средства информации об услугах); нормативные документы.	1
1	2	Категоризм предприятий сервиса. Документы, регламентирующие деятельность предприятий питания	1
2	3	Диагностика и анализ проблем ресторанного бизнеса в России. Причины убыточности предприятий ресторанного сервиса. Диагностика деятельности предприятия общественного питания	2

5.3. Лабораторные работы

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание лабораторной работы	Кол-во часов
1	1	Формирование экспертной группы. Расчёт числа экспертов из условия полноты выявления представляемых ими данных	1
1	2	Определение качественного состава экспертной группы	1
2	3	Экспертиза показателей качества ресторанной продукции. Анализ и диагностика меню ресторана. Оценка совокупной эффективности меню	2

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Конспектирование первоисточников		7	20
Теоретическая подготовка к лабораторным занятиям	prokhaskols@susu.ru Методичка для ЛР	7	57,5
Работа с вопросами для самоподготовки к лекционным занятиям, экзамену		7	10

6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учи-тыва-ется в ПА
1	7	Проме-	Реферат	0,6	60	Студент выполняет реферат по одной из	экзамен

		жуточная аттестация				тем, предложенных преподавателем (либо по теме, выбранной самостоятельно, но согласованной с преподавателем), а также презентацию реферата. Минимальный объём реферата - 15 листов, презентации - 10 слайдов. Реферат выполняется в полном соответствии со стандартом ЮУрГУ. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оце-нивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Общий балл при оценке реферата складывается из следующих показателей: - полное раскрытие темы реферата (полнота предоставления материала по теме) – 30 бал-лов; - количество примененных информационных источников (нормативных документов, науч-но-исследовательских работ и пр.) – 5 баллов (источников 10 и более); - оформление работы соответствует требованиям – 5 баллов; - презентация реферата – 10 баллов; - ответы на вопросы – 10 баллов. Максимальное количество баллов – 60. Весовой коэффициент мероприятия – 0,6.	
2	7	Проме-жуточная аттестация	Защита лабораторных работ	0,2	20	Защита лабораторных работ (всего ЛР три) – максимальное количество баллов – 20 (за каждую ЛР максимальное количество баллов 6,7), весовой коэффициент 0,2 (за каждую ЛР весовой коэффициент 0,067)	экзамен
3	7	Проме-жуточная аттестация	Защита практических работ	0,2	20	Защита практических работ (всего ПЗ три) – максимальное количество баллов – 20 (за каждое ПЗ максимальное количество баллов 6,7), весовой коэффициент 0,2 (за каждое ПЗ весовой коэффициент 0,067)	экзамен

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	На экзамене происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля (реферат – максимальное количество баллов – 60, весовой коэффициент 0,6; защита лабораторных работ (всего ЛР три) – максимальное количество баллов – 20, весовой коэффициент 0,2; защита практических работ (всего ПЗ три) – максимальное количество баллов – 20, весовой коэффициент	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

	0,2. При оценивании результатов учебной деятельности обучающегося по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Текущий контроль включает защиту реферата, а также защиты лабораторных и практи-ческих работ.	

6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ		
		1	2	3
УК-8	Знает: Технологии процесса сервиса; системы выстраивания клиентских отношений;	+	+	+
УК-8	Умеет: Разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	+	+	+
УК-8	Имеет практический опыт: Навыками анализа требований потребителей к процессам сервиса; навыками разработки технологии процесса сервиса; навыками построения системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	+	+	+
ПК-2	Знает: технологии процесса сервиса; системы выстраивания клиентских отношений;	+	+	
ПК-2	Умеет: разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	+	+	
ПК-2	Имеет практический опыт: навыками анализа требований потребителей к процессам сервиса; навыками разработки технологии процесса сервиса; навыками построения системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	+	+	

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Богушева, В. И. Бары и рестораны: Искусство обслуживания [Текст]. - Ростов н/Д: Феникс, 1999. - 351 с. ил.
2. Калашников, А. Ю. Кафе, бары и рестораны : Организация, практика и техника обслуживания [Текст] А. Ю. Калашников. - М.: Проспект, 2008. - 378, [1] с.
3. Лоусан, Ф. Рестораны. Клубы. Бары : Планирование, дизайн, управление [Текст] пер. с англ. Ф. Лоусан. - 2-е изд. - М.: Проспект, 2008. - 385 с. ил.
4. Саак, А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства : гостиницы и рестораны [Текст] учеб. пособие по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм" А. Э. Саак, М. В. Якименко. - СПб. и др.: Питер, 2008. - 428 с.

б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Третьякова, Т. Н. Ресторанный сервис Учеб. пособие для специальностей группы сервиса Т. Н. Третьякова, Н. П. Тарханова; Юж.-Урал. гос. ун-т, Фак. Сервис и легкая пром-сть; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2000. - 134,[1] с.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Третьякова, Т. Н. Ресторанный сервис Учеб. пособие для специальностей группы сервиса Т. Н. Третьякова, Н. П. Тарханова; Юж.-Урал. гос. ун-т, Фак. Сервис и легкая пром-сть; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2000. - 134,[1] с.

Электронная учебно-методическая документация

Нет

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)
2. -Стандартинформ(бессрочно)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лабораторные занятия	205 (5)	Компьютерное оборудование с предустановленным программным обеспечением
Практические занятия и семинары	205 (5)	Компьютерное оборудование с предустановленным программным обеспечением
Лекции	101 (5)	Мультимедийное оборудование (компьютер, проектор, экран)