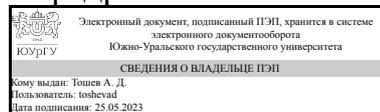


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



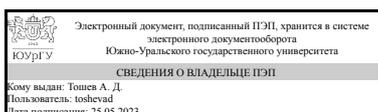
А. Д. Тошев

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П0.12 Технология продвижения ресторанных услуг
для направления 43.03.01 Сервис
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Ресторанный сервис
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Технология и организация общественного питания

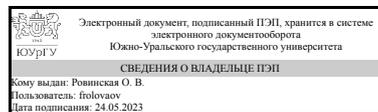
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

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



А. Д. Тошев

Разработчик программы,
к.пед.н., доцент



О. В. Ровинская

1. Цели и задачи дисциплины

Цель - понимание основ создания и функционирования системы продвижения и продаж ресторанных услуг, подготовка обучающихся к практическому использованию маркетинговых средств в продвижении и продажах ресторанных услуг, раскрытие методов и приемов ведения продаж ресторанных услуг на внутренних и международных рынках, способов организации и проведения рекламы, мероприятий по связям с общественностью в ресторанной сфере. Задачи: приобретение знаний по технологии разработки продукта и отдельной услуги; владение новыми технологиями по продвижению и организации продаж;

Краткое содержание дисциплины

Управление ресторанным бизнесом включает в себя четыре основные составляющие: планирование, производство, обслуживание и продвижение услуг. План продвижения позволяет овладеть большим числом представителей целевой аудитории, увеличить число потребителей, закрепить лидирующую позицию на рынке общественного питания. В рамках дисциплины изучаются четыре основных направления процесса продвижения: реклама (рекламная деятельность); связи с общественностью (паблик рилейшнз – PR); прямой маркетинг; стимулирование продаж.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1 ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса;	Знает: виды услуг в общественном питании; классификацию форм и методов обслуживания потребителей в ресторанных предприятиях; формы и средства продвижения услуг на рынке; Умеет: обеспечивать организацию обслуживания потребителей на высоком профессиональном уровне; оценивать качество предоставляемых услуг и разрабатывать мероприятия по совершенствованию системы обслуживания потребителей; разрабатывать нормативные документы для ресторанных предприятий Имеет практический опыт: организации обслуживания потребителей в ресторанных предприятиях; оценки качества предоставляемых услуг ; разработки методов продвижения ресторанных услуг

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Технологические процессы в сервисе, Основы ресторанного сервиса, История развития общественного питания	Прогнозирование и планирование в сервисе, Технология и организация рабочих процессов на предприятии общественного питания, Трудовой коллектив ресторана и его структура,

	<p>Калькулирование и учет затрат в ресторанных предприятиях, Технология ресторанной продукции, Калькулирование и учет на предприятиях питания, Производственная практика (организационно-управленческая) (8 семестр)</p>
--	---

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

Дисциплина	Требования
Основы ресторанного сервиса	<p>Знает: определение, классификацию ресторано-баров; структуру управления рестораном; права и обязанности работников ресторана; факторы, влияющие на культуру обслуживания</p> <p>Умеет: идентифицировать по материально-технической базе, объёму и уровню предоставляемых услуг класс предприятия; составлять и оформлять различные виды меню, карты вин; составлять графики выхода на работу производственного и обслуживающего персонала; схемы организации технологических процессов в цехах; разрабатывать и оформлять технологическую документацию; идентифицировать ассортимент столовой посуды, приборов; осуществлять подготовку столовой посуды, приборов, белья, специй к обслуживанию; выполнять сервировку столов. Имеет практический опыт: разработки и оформления технологической документации; идентификации ассортимента столовой посуды, приборов; подготовки столовой посуды, приборов, белья, специй к обслуживанию; сервировки столов.</p>
Технологические процессы в сервисе	<p>Знает: применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, основные процессы предоставления услуг с учетом требований потребителя</p> <p>Умеет: ориентироваться в современных сервисных технологиях, разбираться в процессах предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя</p> <p>Имеет практический опыт: применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, в области использования новейших информационных и коммуникационных технологий</p>
История развития общественного питания	<p>Знает: исторические этапы развития человечества, выделять исторические периоды, расположение стран, исторические этапы развития человечества, выделять исторические периоды, расположение стран</p> <p>Умеет: анализировать и связывать исторические</p>

	события и изменения в быте и кухне, анализировать и связывать исторические события и изменения в быте и кухне Имеет практический опыт: работы в поисковых системах для решения задач профессиональной деятельности, работы в поисковых системах
--	---

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 12,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		7	
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72	
<i>Аудиторные занятия:</i>	8	8	
Лекции (Л)	4	4	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	59,75	59,75	
Технологические процессы в сервисе (подготовка к докладу)	59,75	59.75	
Консультации и промежуточная аттестация	4,25	4,25	
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет	

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Общая характеристика технологий продвижения ресторанных услуг. Общая характеристика стандартов обслуживания	2	1	1	0
2	Условия обслуживания. Характеристика торговых помещений и их роль в обслуживании потребителей. Разработка и внедрение стандартов обслуживания	2	1	1	0
3	Рекламная деятельность и связи предприятия с общественностью	2	1	1	0
4	Прямой маркетинг и стимулирование продаж	2	1	1	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Общая характеристика технологий продвижения ресторанных услуг. Общая характеристика стандартов обслуживания. Продвижение как комплекс действий, направленных на повышение узнаваемости бренда и его продуктов, увеличение целевой аудитории, а также стимулирование продаж. Основные	1

		цели продвижения – укрепление положения бренда на рынке, увеличение спроса на товары и услуги, а также привлечение новых потребителей.	
2	2	Характеристика торговых помещений и их роль в обслуживании клиентов. Общие принципы применения стандартов обслуживания потребителей в ресторанах, как инструмент продвижения.	1
3	3	Информационное обеспечение процесса обслуживания в ресторане. Реклама и связи с общественностью. Реклама в Интернете; наружная реклама (щитовая; реклама на транспорте); реклама в СМИ (телевизионная; радиореклама; реклама в газетах, журналах) и т.д. печатная реклама; реклама на сопутствующих товарах.	1
4	4	Прямой маркетинг и стимулирование продаж. Мероприятиями стимулирования продаж международные, всероссийские, отраслевые, региональные, на месте продаж: выставки; дегустации; презентации и т.д.	1

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Комплекс действий, направленных на повышение узнаваемости бренда и его продуктов, увеличение целевой аудитории, а также стимулирование продаж.	1
2	2	Нормативно-правовое регулирование в области стандартов обслуживания.	1
3	3	Способы, каналы, ресурсы рекламной деятельности и связей с общественностью в ресторанном бизнесе.	1
4	4	Анализ международных, всероссийских, отраслевых, региональных мероприятий для продвижения в ресторанном секторе.	1

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Технологические процессы в сервисе (подготовка к докладу)	Чернова, Е. В. Ресторанное дело : учебное пособие / Е. В. Чернова. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2021. — 260 с. — ISBN 978-5-6044302-2-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/146839 (дата обращения: 12.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	7	59,75

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

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	Учитывается в ПА
1	7	Промежуточная аттестация	1	-	30	<p>Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикрепленный файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и пр.) на закрепление материала.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов Раскрыта ли тема в полном объеме? – 25 баллов Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов Творческое задание – 25 баллов</p> <p>Максимальная оценка выступления – 100 баллов.</p> <p>Перевод баллов в оценку: 1-59 баллов – не удовлетворительно 60-73 баллов – удовлетворительно 74-85 баллов – хорошо 86-100 баллов – отлично</p>	зачет
2	7	Текущий контроль	2	1	30	<p>Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикрепленный файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и пр.) на закрепление материала.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов Раскрыта ли тема в полном объеме? – 25 баллов Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов Творческое задание – 25 баллов</p> <p>Максимальная оценка выступления – 100 баллов.</p> <p>Перевод баллов в оценку:</p>	зачет

						1-59 баллов – не удовлетворительно 60-73 баллов – удовлетворительно 74-85 баллов – хорошо 86-100 баллов – отлично	
3	7	Текущий контроль	3	1	30	<p>Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикрепленный файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и пр.) на закрепление материала.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов Раскрыта ли тема в полном объеме? – 25 баллов Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов Творческое задание – 25 баллов</p> <p>Максимальная оценка выступления – 100 баллов.</p> <p>Перевод баллов в оценку: 1-59 баллов – не удовлетворительно 60-73 баллов – удовлетворительно 74-85 баллов – хорошо 86-100 баллов – отлично</p>	зачет
4	7	Текущий контроль	4	1	30	<p>Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикрепленный файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и пр.) на закрепление материала.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов Раскрыта ли тема в полном объеме? – 25 баллов Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов Творческое задание – 25 баллов</p> <p>Максимальная оценка выступления – 100 баллов.</p> <p>Перевод баллов в оценку: 1-59 баллов – не удовлетворительно 60-73 баллов – удовлетворительно</p>	зачет

					74-85 баллов – хорошо 86-100 баллов – отлично	
--	--	--	--	--	--	--

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	<p>Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикрепленный файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и пр.) на закрепление материала. Критерии оценки:</p> <p>Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов Раскрыта ли тема в полном объеме? – 25 баллов Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов Творческое задание – 25 баллов Максимальная оценка выступления – 100 баллов. Перевод баллов в оценку: 1-59 баллов – не удовлетворительно 60-73 баллов – удовлетворительно 74-85 баллов – хорошо 86-100 баллов – отлично</p>	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ			
		1	2	3	4
ПК-1	Знает: виды услуг в общественном питании; классификацию форм и методов обслуживания потребителей в ресторанных предприятиях; формы и средства продвижения услуг на рынке;	+	+	+	+
ПК-1	Умеет: обеспечивать организацию обслуживания потребителей на высоком профессиональном уровне; оценивать качество предоставляемых услуг и разрабатывать мероприятия по совершенствованию системы обслуживания потребителей; разрабатывать нормативные документы для ресторанных предприятий	+	+	+	+
ПК-1	Имеет практический опыт: организации обслуживания потребителей в ресторанных предприятиях; оценки качества предоставляемых услуг ; разработки методов продвижения ресторанных услуг	+	+	+	+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Гостиница и ресторан: бизнес и управление офиц. русскоязыч. изд.: 16+ ООО "Изд-во Хоспитэлити" журнал. - М., 2008-2015

б) дополнительная литература:

1. Назайкин, А. Рубричная реклама [Текст] практ. пособие А. Назайкин. - М.: РИП-холдинг, 2001. - 114, [1] с. ил.

2. Панкратов, Ф. Г. Основы рекламы [Текст] учеб. для вузов по специальности "Реклама" Ф. Г. Панкратов, Ю. К. Баженов, В. Г. Шахурин. - 11-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2008. - 546, [1] с. ил.

3. Уэллс, У. Реклама : принципы и практика [Текст] У. Уэллс, Д. Бернет, С. Мориарти ; пер.с англ. М. Артюх и др.; под ред. И. В. Крылова, А. В. Ульяновского. - 2-е изд., испр. - СПб.и др.: Питер, 2001. - 735 с. ил.

4. Федотова, Л. Н. Реклама в коммуникационном процессе [Текст] учеб. для вузов по специальности "Связи с общественностью" Л. Н. Федотова. - М.: Камерон, 2005. - 462, [1] с.

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

1. Гостиница и ресторан: бизнес и управление офиц. русскоязыч. изд.: 16+ ООО "Изд-во Хоспитэлити" журнал. - М., 2008-2015

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Электронный курс в Электронном ЮУрГУ

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Электронный курс в Электронном ЮУрГУ

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Чернова, Е. В. Ресторанное дело : учебное пособие / Е. В. Чернова. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2021. — 260 с. — ISBN 978-5-6044302-2-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/146839 (дата обращения: 12.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Изосимова, И. В. Искусство обслуживания в ресторанных заведениях : учебное пособие / И. В. Изосимова, О. М. Сергачева. — Красноярск : СФУ, 2021. — 172 с. — ISBN 978-5-7638-4249-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/181586 (дата обращения: 12.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Технология продукции общественного питания : учебник / М. Н. Куткина, С. А. Елисеева, И. В. Симакова, О. И. Иринина. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2022. — 676 с. — ISBN 978-5-6044302-8-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/180957 (дата обращения: 26.05.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	103 (5)	Мультимедийное оборудование
Практические занятия и семинары	103 (5)	Мультимедийное оборудование