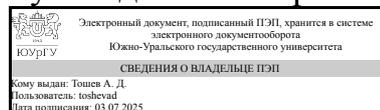


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Руководитель направления



А. Д. Тошев

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.03 Технология продвижения услуг в сфере ресторанного сервиса для направления 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

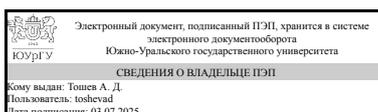
уровень Бакалавриат

форма обучения заочная

кафедра-разработчик Технология и организация общественного питания

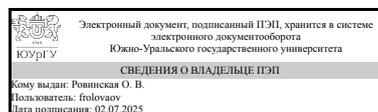
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, утверждённым приказом Минобрнауки от 17.08.2020 № 1047

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
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Знает: специфику и принципы продвижения услуг в ресторанном сервисе; нормативно-правовое обеспечение деятельности по продвижению; Умеет: анализировать, и систематизировать информацию в сфере продвижения; осуществлять планирование деятельности; Имеет практический опыт: разработки планов продвижения; выбора эффективных каналов продвижения в сфере ресторанного сервиса
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знает: принципы планирования деятельности по продвижению в области ресторанного сервиса; Умеет: разрабатывать мероприятия и планы в области продвижения; эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей; Имеет практический опыт: планирования деятельности в области продвижения услуг; критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей

## 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин,	Перечень последующих дисциплин,
------------------------------------	---------------------------------

видов работ учебного плана	видов работ
1.О.32 Маркетинг, 1.О.33 Основы проектной деятельности, 1.О.34 Проектная деятельность, 1.Ф.01 Концептуальные решения для предприятий ресторанного сервиса, 1.Ф.02 Проектирование процесса оказания услуг, 1.О.09 Менеджмент	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.33 Основы проектной деятельности	Знает: естественнонаучные и общеинженерные теории и концепции, методы теоретического и экспериментального исследования в профессиональной деятельности, основы организации проектной деятельности и правовые нормы ее осуществления, основы социального взаимодействия и работы в команде Умеет: использовать естественнонаучные и общеинженерные теории и концепции, методы теоретического и экспериментального исследования для решения проектных задач в профессиональной деятельности, формулировать цель и задачи проектной деятельности, обосновывать способы их решения на основе имеющихся ресурсов и с учетом нормативно-правовых норм, определять свою роль в команде, осуществлять продуктивное взаимодействие с другими участниками команды Имеет практический опыт: применения естественнонаучных и общеинженерных теорий и концепций, методов теоретического и экспериментального исследования в профессиональной деятельности, участия в проектной деятельности, работы в команде
1.О.34 Проектная деятельность	Знает: основы организации проектной деятельности, современные технологии взаимодействия при организации проектной деятельности, основные этапы и процессы планирования и осуществления проектов, принципы организации проектной работы, основные принципы управления проектной деятельностью, теоретические основы инженерных процессов, устройство и принцип действия, а также методику расчёта современного технологического оборудования и приборов, используемых для производства продуктов питания Умеет: формулировать цель и задачи проектной деятельности, обосновывать необходимые способы их решения на основе имеющихся ресурсов и с учетом нормативно-правовых норм, определять свою роль в

	<p>командной работе в рамках проектной деятельности, осуществлять продуктивное взаимодействие с другими участниками проекта, разрабатывать технико-экономическое обоснование проекта; оценивать риски проекта, корректно завершить проект, сформировать необходимую документацию и отчеты, управлять и координировать деятельность команды в проекте; , применять знания инженерных процессов при решении профессиональных задач и эксплуатации современного технологического оборудования и приборов, используемых для производства продуктов питания Имеет практический опыт: разработки проекта в избранной профессиональной сфере, методами оптимизации календарного плана и ресурсного обеспечения проекта, методикой выявления и обработки проектных рисков, организации взаимодействия между участниками проекта, разработки проектов в в области производства продукции питания, оптимизации календарного плана и ресурсного обеспечения проекта; выявления и обработки проектных рисков, организации проектной деятельности, владеет навыками расчёта, подбора и эксплуатации современного технологического оборудования и приборов для реализации технологических операций производства продуктов питания</p>
1.Ф.02 Проектирование процесса оказания услуг	<p>Знает: нормативно-правовые основы процесса оказания услуг; виды услуг в общественном питании; классификацию форм и методов обслуживания потребителей в ресторанном сервисе, принципы планирования деятельности в области ресторанного сервиса; Умеет: обеспечивать организацию обслуживания потребителей на высоком профессиональном уровне; оценивать качество предоставляемых услуг. , разрабатывать мероприятия по совершенствованию системы обслуживания потребителей; осуществлять планирование деятельности; эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей; Имеет практический опыт: разработки планов и процессов организации обслуживания потребителей; оценки качества предоставляемых услуг , проектирования услуг и планирования деятельности в области сервиса; критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей</p>
1.О.09 Менеджмент	<p>Знает: общую структуру концепции реализуемого проекта, понимать ее составляющие и принципы их формулирования, Методы и технологии</p>

	<p>менеджмента.позволяющие участвовать во всех фазахорганизации производства и организацииобслуживания на предприятиях питанияразличных типов и классов, о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы Умеет: формулировать взаимосвязанные задачи, обеспечивающие достижение поставленной цели, Использовать методы менеджмента,позволяющие участвовать во всех фазахорганизации производства и организацииобслуживания на предприятиях питанияразличных типов и классов, планировать перспективные цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей;реализовывать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей Имеет практический опыт: - выбора оптимального способа решения поставленной задачи, исходя из учета имеющихся ресурсов и планируемых сроков реализации задачи; - самоуправления и постановки целей и задач, развития творческого мышления., Работы синструментами менеджмента, позволяющимиучаствовать во всех фазах организациипроизводства и организации обслуживания напредприятиях питания различных типов иклассов, составления плана последовательных шагов для достижения поставленной цели</p>
1.О.32 Маркетинг	<p>Знает: общую структуру концепции реализуемого проекта, понимать ее составляющие и принципы их формулирования; Умеет: формулировать взаимосвязанные задачи, обеспечивающие достижение поставленной цели; Имеет практический опыт: выбора оптимального способа решения поставленной задачи, исходя из учета имеющихся ресурсов и планируемых сроков реализации задачи;- самоуправления и постановки целей и задач, развития творческого мышления;</p>
1.Ф.01 Концептуальные решения для предприятий ресторанного сервиса	<p>Знает: принципы планирования деятельности в области ресторанного сервиса, конъюнктуру рынка; перспективы, возможности и угрозы рынка; нормативно-правовые основы индустрии питания Умеет: планировать деятельность по направлениям ресторанного сервиса; эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей, составлять план сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей Имеет практический опыт: планирования деятельности в области сервиса; критического</p>

восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей, анализа рынка и деятельности предприятий общественного питания

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч., 24,5 ч. контактной работы с применением дистанционных образовательных технологий

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		8	
Общая трудоёмкость дисциплины	144	144	
<i>Аудиторные занятия:</i>	16	16	
Лекции (Л)	8	8	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	8	8	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	119,5	119,5	
Технологические процессы в сервисе (подготовка к докладу)	89,5	89,5	
Изучение документа: Федеральный закон "О рекламе" от 13.03.2006 N 38-ФЗ (последняя редакция)	30	30	
Консультации и промежуточная аттестация	8,5	8,5	
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	диф.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	4	2	2	0
2	Условия обслуживания. Характеристика торговых помещений и их роль в обслуживании потребителей. Разработка и внедрение стандартов обслуживания	4	2	2	0
3	Рекламная деятельность и связи предприятия с общественностью	4	2	2	0
4	Прямой маркетинг и стимулирование продаж	4	2	2	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	2

		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.	2
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.	2
4	4	Прямой маркетинг и стимулирование продаж. Мероприятиями стимулирования продаж международные, всероссийские, отраслевые, региональные, на месте продаж: выставки; дегустации; презентации и т.д.	2

## 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.	2
2	2	Нормативно-правовое регулирование в области стандартов обслуживания.	2
3	3	Способы, каналы, ресурсы рекламной деятельности и связей с общественностью в ресторанном бизнесе.	2
4	4	Анализ международных, всероссийских, отраслевых, региональных мероприятий для продвижения в ресторанном секторе.	2

## 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: <a href="https://e.lanbook.com/book/146839">https://e.lanbook.com/book/146839</a> (дата обращения: 12.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	8	89,5
Изучение документа: Федеральный закон "О рекламе" от 13.03.2006 N 38-ФЗ (последняя редакция)	Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов <a href="https://docs.cntd.ru/">https://docs.cntd.ru/</a>	8	30

## 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	Учи-тыва-ется в ПА
1	8	Текущий контроль	1	1	5	Эссе оформляется по итогам изучения темы. Объём до 5 страниц, свободной композиции. Эссе должно опираться на фактические данные. Иметь креативный подход. Содержать выводы, обобщающие информацию и сделанные студентом. Максимальная оценка 5 баллов.	дифференцированный зачет
2	8	Текущий контроль	2	1	5	Эссе оформляется по итогам изучения темы. Объём до 5 страниц, свободной композиции. Эссе должно опираться на фактические данные. Иметь креативный подход. Содержать выводы, обобщающие информацию и сделанные студентом. Максимальная оценка 5 баллов.	дифференцированный зачет
3	8	Текущий контроль	3	1	100	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:  Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов Раскрыта ли тема в полном объёме? – 25 баллов Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов	дифференцированный зачет

						<p>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>	
4	8	Текущий контроль	4	1	5	<p>Эссе оформляется по итогам изучения темы.</p> <p>Объём до 5 страниц, свободной композиции.</p> <p>Эссе должно опираться на фактические данные. Иметь креативный подход.</p> <p>Содержать выводы, обобщающие информацию и сделанные студентом.</p> <p>Максимальная оценка 5 баллов.</p>	дифференцированный зачет
5	8	Промежуточная аттестация	Проведение зачета	-	100	<p>Максимальная оценка выступления – 100 баллов.</p> <p>Прохождение мероприятия промежуточной аттестации не обязательно. Аттестация выставляется по итогам текущего контроля в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания. При недостатке баллов для положительной оценки студент может выполнить дополнительное задание для промежуточной аттестации.</p> <p>И проводится в форме подготовки информационной справки по одной из проблем профессиональной сферы.</p> <p>Итоговая оценка определяется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания.</p> <p>Перевод баллов в оценку:  1-59 баллов – не удовлетворительно  60-73 баллов – удовлетворительно  74-85 баллов – хорошо</p>	дифференцированный зачет

					86-100 баллов – отлично	
--	--	--	--	--	-------------------------	--

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
дифференцированный зачет	Прохождение мероприятия промежуточной аттестации не обязательно. Аттестация выставляется по итогам текущего контроля в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания. При недостатке баллов для положительной оценки студент может выполнить дополнительное задание для промежуточной аттестации. И проводится в форме подготовки информационной справки по одной из проблем профессиональной сферы. Итоговая оценка определяется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания.	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

## 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ				
		1	2	3	4	5
УК-2	Знает: специфику и принципы продвижения услуг в ресторанном сервисе; нормативно-правовое обеспечение деятельности по продвижению;	+		+		+
УК-2	Умеет: анализировать, и систематизировать информацию в сфере продвижения; осуществлять планирование деятельности;	+		+		+
УК-2	Имеет практический опыт: разработки планов продвижения; выбора эффективных каналов продвижения в сфере ресторанного сервиса	+		+		+
УК-6	Знает: принципы планирования деятельности по продвижению в области ресторанного сервиса;			+		++
УК-6	Умеет: разрабатывать мероприятия и планы в области продвижения; эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей;			+		++
УК-6	Имеет практический опыт: планирования деятельности в области продвижения услуг; критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей			+		++

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. 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.

2. 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.

3. 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.

4. Реклама и связи с общественностью в новых медиа : учеб. пособие для студентов специальностей 42.03.01 "Реклама и связи с общественностью" и 42.03.02 "Журналистика" / Е. Н. Васильева и др.; под ред. Л. П. Шестеркиной, Л. К. Лободенко ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Журналистика, реклама и связи с общественностью ; ЮУрГУ. - Челябинск : Издательский центр ЮУрГУ, 2023. - 304, [1] с.

5. Связи с общественностью. Теория, практика, коммуникационные стратегии : учеб. пособие для вузов по направлению 520600 и специальности 021400 "Журналистика" / А. Ю. Горчева и др.; под ред. В. М. Горохова, Т. Э. Гринберг. - 2-е изд., испр. и доп.. - Москва : Аспект Пресс, 2018. - 219, [2] с. : ил.

*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. Курс «Технология продвижения ресторанных услуг» (размещен в СДО «Электронный ЮУрГУ») <https://edu.susu.ru/>

2. Электронный курс в Электронном ЮУрГУ

*из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:*

1. Курс «Технология продвижения ресторанных услуг» (размещен в СДО «Электронный ЮУрГУ») <https://edu.susu.ru/>

2. Электронный курс в Электронном ЮУрГУ

## **Электронная учебно-методическая документация**

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронный каталог ЮУрГУ	Интегрированные системы управления качеством продуктов и услуг в индустрии питания учебник для магистрантов направления 19.04.04 "Технология продукции и орг. обществ. питания" и др. О. В. Ровинская, Н. В. Андросова ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Технология и орг. обществ. питания ; ЮУрГУ <a href="https://elib.susu.ru/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=489883&amp;query_desc=ровинская">https://elib.susu.ru/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=489883&amp;query_desc=ровинская</a>
2	Дополнительная литература	Электронный каталог ЮУрГУ	Деловой протокол и этика на предприятиях общественного питания учеб. пособие для бакалавров направлений 19.03.04 "Технология продукции и организация обществ. питания", 43.03.01 "Сервис" О. В. Ровинская ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Технология и организация обществ. питания ; ЮУрГУ

		<a href="https://elib.susu.ru/cgi-bin/koaha/opac-detail.pl?biblionumber=459472&amp;query_desc=ровинская">https://elib.susu.ru/cgi-bin/koaha/opac-detail.pl?biblionumber=459472&amp;query_desc=ровинская</a>
--	--	---

Перечень используемого программного обеспечения:

1. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (<https://edu.susu.ru>)(бессрочно)

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
Самостоятельная работа студента	ДОТ (ДОТ)	Компьютер с выходом в интернет
Практические занятия и семинары	325 (3)	Мультимедийное оборудование
Лекции	325 (3)	Мультимедийное оборудование
Зачет	325 (3)	Мультимедийное оборудование