ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт спорта, туризма и сервиса

ЮУрГУ
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: 08.11.2021

В. В. Эрлих

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.07 Диагностика 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.

ЮУрГУ
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: 07.11.2021

А. Д. Тошев

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

ЮУрГУ
Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Саломатов А. С.
Пользователь: salomatovas
Дата подписания: 07.11.2021

А. С. Саломатов

СОГЛАСОВАНО

Руководитель направления
д.техн.н., проф.

ЮУрГУ
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: 07.11.2021

А. Д. Тошев

Челябинск

1. Цели и задачи дисциплины

Целью дисциплины, в соответствии с требованиями, предъявляемыми к обучающемуся по данному направлению, является изучение методики определения и анализа качества товаров и услуг (социальной эффективности, полезности, удобства пользования и эстетического совершенства). Основные задачи дисциплины: - обеспечение клиента высококачественными товарами и услугами; - повышения качества услуг; - предоставление клиентам услуг по организации питания и досуга.

Краткое содержание дисциплины

Изучение дисциплины способствует получению студентом знаний, в области применения основных принципов, методов и средств экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает: Основные технологические процессы в ресторанном сервисе Умеет: Развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя Имеет практический опыт: Знаниями в области новейших информационных и коммуникационных технологий
ПК-2 ПК-2 Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса	Знает: основные процессы предоставления услуг с учетом требований потребителя Умеет: разбираться в процессах предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя Имеет практический опыт: знаниями в области новейших информационных и коммуникационных технологий

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.О.10 Менеджмент, 1.О.13 Психология, 1.Ф.05 Современные ресурсосберегающие технологии, 1.О.14 Психодиагностика, Учебная практика, ознакомительная практика (4 семестр)	1.Ф.06 Экспертиза объектов и систем сервиса

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

Дисциплина	Требования
1.О.13 Психология	Знает: психологические основы функционирования познавательных, волевых и эмоциональных процессов для понимания собственных психологических особенностей управления временем, основные понятия психологии, типы темперамента, содержание мотивации и психической регуляции поведения и деятельности человека Умеет: использовать психологические техники и методы тайм-менеджмента в собственной деятельности, устанавливать гармоничные отношения в работе с клиентами, создавать благоприятный психологический климат в коллективе; изучать потребности общества и личности Имеет практический опыт: развития мотивационно-волевой сферы личности для осуществления личностного развития и профессионального роста, регулирования взаимоотношения людей: убеждения, доказательства, внушения и побуждения людей к необходимым действиям в процессе профессионального общения и совместной деятельности
1.Ф.05 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: Учетом затрат на предприятии ресторанного бизнеса, Владеть навыками экспертиз для проведения качества технологий в сервисе
1.О.14 Психодиагностика	Знает: психометрические основы современных методик психологической диагностики Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать психодиагностический инструментарий в профессиональной деятельности Имеет практический опыт: проведения и интерпретации психодиагностических методик для составления психологического портрета личности потребителей
1.О.10 Менеджмент	Знает: базовые технологии управления в коллективе, основные этапы развития менеджмента с древнейших времен до наших дней, базовую технологию управления саморазвитием на основе принципов образования и личностных характеристик Умеет: организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами в сфере туризма, организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами Имеет практический опыт: осуществления

	организационно-управленческой деятельности внутри коллектива, принятия решений в профессиональной деятельности
Учебная практика, ознакомительная практика (4 семестр)	Знает: "возможные пути разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности; основные требования этики служебных отношений и служебного этикета., содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности в области ресторанного сервиса Умеет: уметь оценивать факты и явления профессиональной деятельности не только с правовой, но и с нравственной точки зрения, планировать цели и устанавливать приоритеты при выборе способов принятия решений с учетом условий, средств, личностных возможностей и временной перспективы достижения и осуществления деятельности. Имеет практический опыт: владеть приемами сотрудничества с коллегами, работы в коллективе; владеть основными методами и приемами практической и исследовательской работы в области устной и письменной коммуникаций, владеть искусством и культурой слова., самостоятельно строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности.

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
		8
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
Аудиторные занятия:	8	8
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	2	2
Лабораторные работы (ЛР)	2	2
Самостоятельная работа (СРС)	59,75	59,75
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Диагностика объектов и систем сервиса (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 и классификация объектов и систем сервиса	1,5	0,5	0,5	0,5
2	Экспертиза продукции и услуг	1,5	0,5	0,5	0,5
3	Методологические и организационные основы технической диагностики и экспертизы систем сервиса	1,5	0,5	0,5	0,5
4	Виды экспертизы товаров и их характеристики	1,5	0,5	0,5	0,5
5	Основные этапы экспертизы и диагностики	1	1	0	0
6	Нормативно-правовая база экспертизы	1	1	0	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Общая характеристика и классификация объектов и систем сервиса	0,5
2	2	Экспертиза продукции и услуг	0,5
3	3	Методологические и организационные основы технической диагностики и экспертизы систем сервиса	0,5
4	4	Виды экспертизы товаров и их характеристики	0,5
5	5	Основные этапы экспертизы и диагностики	1
6	6	Нормативно-правовая база экспертизы	1

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Общая характеристика и классификация объектов и систем сервиса	0,5
2	2	Экспертиза продукции и услуг	0,5
3	3	Методологические и организационные основы технической диагностики и экспертизы систем сервиса	0,5
4	4	Виды экспертизы товаров и их характеристики	0,5
5	5	Основные этапы экспертизы и диагностики	0
6	6	Нормативно-правовая база экспертизы	0

5.3. Лабораторные работы

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание лабораторной работы	Кол-во часов
1	1	Общая характеристика и классификация объектов и систем сервиса	0,5
2	2	Экспертиза продукции и услуг	0,5
3	3	Методологические и организационные основы технической диагностики и экспертизы систем сервиса	0,5

4	4	Виды экспертизы товаров и их характеристики	0,5
5	5	Основные этапы экспертизы и диагностики	0
6	6	Нормативно-правовая база экспертизы	0

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Диагностика объектов и систем сервиса (подготовка к докладу)	Лоусан, Ф. Рестораны. Клубы. Бары : Планирование, дизайн, управление [Текст] пер. с англ. Ф. Лоусан. - 2-е изд. - М.: Проспект, 2008. - 385 с. ил.	8	59,75

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	8	Проме-жуточная аттестация	3	1	1	В соответствии с порядком начисления баллов	зачет
2	8	Текущий контроль	2	1	1	В соответствии с порядком начисления баллов	зачет

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	В соответствии с установленным порядком	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ	
		1	2
УК-3	Знает: Основные технологические процессы в ресторанном сервисе		+
УК-3	Умеет: Развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя		+
УК-3	Имеет практический опыт: Знаниями в области новейших информационных и коммуникационных технологий		+
ПК-2	Знает: основные процессы предоставления услуг с учетом требований потребителя	+	

ПК-2	Умеет: разбираться в процессах предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	+	
ПК-2	Имеет практический опыт: знаниями в области новейших информационных и коммуникационных технологий	+	

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. Гостиница и ресторан: бизнес и управление офиц. русскоязыч. изд.: 16+ ООО "Изд-во Хоспитэлити" журнал. - М., 2008-2015
2. Европейский гостиничный маркетинг [Текст] учеб. пособие для шк. гостинич. и ресторан. бизнеса в Европе Пер. с англ. Е. Ю. Драгныш. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 221, [1] с.
3. Управление человеческими ресурсами в европейском гостиничном бизнесе Учеб. пособие для шк. гостинич. и ресторан. бизнеса в Европе Сост. П. Григолли, Д. Чеполларо; Пер. с англ. М. А. Баскаковой. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 115,[2] с. ил.
4. Исмаев, Д. К. Маркетинг иностранного туризма в Российской Федерации: Теория и практика деятельности туристских фирм [Текст] учеб. пособие по специальностям "Менеджмент орг." и "Социал. -культур. сервис и туризм" Д. К. Исмаев; Моск. акад. турист. и гостинично-ресторан. бизнеса при правительстве Москвы. - М.: Мастерство, 2002. - 187, [1] с.

б) дополнительная литература:

1. Исмаев, Д. К. Маркетинг иностранного туризма в Российской Федерации: Теория и практика деятельности туристских фирм [Текст] учеб. пособие по специальностям "Менеджмент орг." и "Социал. -культур. сервис и туризм" Д. К. Исмаев; Моск. акад. турист. и гостинично-ресторан. бизнеса при правительстве Москвы. - М.: Мастерство, 2002. - 187, [1] с.
2. Назаров, О. В. Как "раскрутить" ресторан [Текст] О. В. Назаров. - М.: Ресторанные ведомости, 2009. - 174 с. ил.

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

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Проектирование предприятий общественного питания [Электронный ресурс] : учеб. пособие к выполнению выпускной квалификац. работы / Е. И. Щербакова, А. С. Саломатов ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Технология и орг. общественного питания ; ЮУрГУ

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Проектирование предприятий общественного питания [Электронный ресурс] : учеб. пособие к выполнению выпускной квалификац. работы / Е. И. Щербакова, А. С. Саломатов ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Технология и орг. общественного питания ; ЮУрГУ

Электронная учебно-методическая документация

Нет

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
Лабораторные занятия	105 (3г)	Фотоколориметр КФК-3; центрифуга ОПС, термостат ТЖ- ТС- 16, весы аналитические Scout , весы аналитические ВЛР - 200; сушильный шкаф СЭШ – 3М; рефрактометр ИРФ – 454 Б2М; спектрофотометр ЮНИКО - 2804; микроскоп бинокулярный Микмед 5 (2 шт); микроскоп бинокулярный Микмед-1 В-1-20 (3 шт), аппарат для встряхивания АВУ – 6с, аквадистиллятор АЭ – 10 МО, анализатор влажности Эвлас 2, термостат электрический суховоздушный ТС – 1/80 СПУ, баня лабораторная ПЭ – 4310, аппарат сушильный АПС – 3 ЭВ, холодильник Атлант, центрифуга лабораторная, электрическая плита «Лысьва 411» - 2 шт., шкаф вытяжной ЛАБ – 1500 ШВН, анализатор жидкости «Флюорат» -02 – 2 М, рефрактометр, белизномер Блик - Р3, аппарат для определения пенетрации ПН – 10У, анализатор консистенции ЭАК – 14, плита электрическая «Мечта»