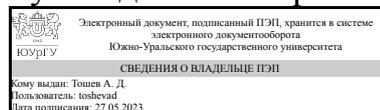


УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



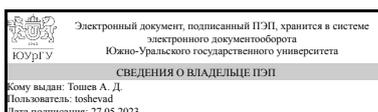
А. Д. Тошев

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.06 Диагностика, экспертиза объектов и систем сервиса
для направления 43.03.01 Сервис
уровень Бакалавриат
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Технология и организация общественного питания

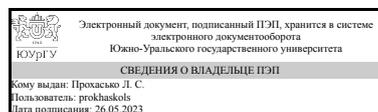
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

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



А. Д. Тошев

Разработчик программы,
к.техн.н., доц., доцент



Л. С. Прохасько

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 учебного 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 |

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

| Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана | Перечень последующих дисциплин, видов работ |
|--|---|
| 1.О.21 Экология, 1.Ф.05 Современные ресурсосберегающие технологии, 1.О.22 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.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: рациональной организации производства и учета затрат на предприятиях ресторанного бизнеса, владения навыками экспертиз для проведения оценки качества технологий в сервисе |
| 1.О.22 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.О.21 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 | |
| | | 8 | |
| Общая трудоёмкость дисциплины | 108 | 108 | |
| <i>Аудиторные занятия:</i> | 12 | 12 | |
| Лекции (Л) | 4 | 4 | |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ) | 4 | 4 | |
| Лабораторные работы (ЛР) | 4 | 4 | |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i> | 87,5 | 87,5 | |
| Теоретическая подготовка к лабораторным занятиям | 57,5 | 57,5 | |
| Конспектирование первоисточников | 20 | 20 | |
| 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 сервиса | 2 |

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 |
| Теоретическая подготовка к лабораторным занятиям | prokhaskols@susu.ru Методичка для ЛР | 8 | 57,5 |
| Конспектирование первоисточников | «Каталог ГОСТ» – ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Классификация и общие требования» режим доступа: http://www.internet-law.ru/gosts/gost/57023/ Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» режим доступа: http://docs.cntd.ru/document/1200103455 Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам на предприятиях общественного питания» режим доступа: http://docs.cntd.ru/document/1200111506 | 8 | 20 |
| Работа с вопросами для самоподготовки к лекционным занятиям, экзамену | «Каталог ГОСТ» – ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Классификация и общие требования» режим доступа: http://www.internet- | 8 | 10 |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | law.ru/gosts/gost/57023/ Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» режим доступа: http://docs.cntd.ru/document/1200103455 Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам на предприятиях общественного питания» режим доступа: http://docs.cntd.ru/document/1200111506 | | |
|--|--|--|--|

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-мestr | Вид контроля | Название контрольного мероприятия | Вес | Макс. балл | Порядок начисления баллов | Учитывается в ПА |
|------|----------|------------------|-----------------------------------|-----|------------|--|------------------|
| 1 | 8 | Текущий контроль | Реферат | 0,2 | 20 | <p>Студент выполняет реферат по одной из 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.</p> <p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)</p> <p>Общий балл при оценке реферата складывается из следующих показателей:</p> <ul style="list-style-type: none"> - полное раскрытие темы реферата (полнота предоставления материала по теме) – 10 баллов; - количество примененных информационных источников (нормативных документов, научно-исследовательских работ и пр.) – 3 балла (источников 10 и более); - оформление работы соответствует требованиям – 2 балла; - презентация реферата – 2 балла; - ответы на вопросы – 3 балла. | экзамен |

| | | | | | | | |
|---|---|--------------------------|---------------------------|-----|----|--|---------|
| | | | | | | Максимальное количество баллов – 20. Весовой коэффициент мероприятия – 0,2. | |
| 2 | 8 | Текущий контроль | 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 | 8 | Текущий контроль | 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 |
| 4 | 8 | Промежуточная аттестация | Письменный экзамен | - | 40 | На экзамене студенты, желающие улучшить качественные балльные показатели, сдают письменно экзамен (развернутые ответы на два экзаменационных вопроса), максимальное количество баллов за промежуточную аттестацию – 40, весовой коэффициент 0,4. | 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. Текущий контроль включает защиту реферата, а также защиты лабораторных и практических работ: реферат – максимальное количество баллов – 20, весовой коэффициент 0,2; 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 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). На экзамене студенты, желающие улучшить качественные балльные показатели, сдают письменно экзамен (развернутые ответы на два экзаменационных вопроса), максимальное количество баллов за промежуточную аттестацию – 40, весовой коэффициент 0,4. | В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения |

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

| Компетенции | Результаты обучения | № КМ | | | |
|-------------|---|------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 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 | + | + | | + |

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Общественное питание. Справочник руководителя [Текст] сост.: А. Д. Ефимов, Г. С. Фонарева, Л. А. Толстова и др. - М.: Экономические новости, 2007. - 815 с. ил.
2. Стандартизация и сертификация в сфере услуг Учеб. пособие для вузов по специальности 230700 "Сервис" А. В. Раков, В. И. Королькова, Г. Н. Воробьева и др.; Под ред. А. В. Ракова. - М.: Академия, 2004. - 207, [1] с.
3. Физиологические основы организации питания [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности "Социал.-культур. сервис и туризм" Ю. Н. Еремин и др.; Урал. гос. экон. ун-т. - Екатеринбург: Издательство Уральского государственного экономичес, 2006

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(31.12.2022)
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 |
|---------------------------------|------------|--|
| Лекции | 101 (5) | Мультимедийное оборудование (компьютер, проектор, экран) |
| Лабораторные занятия | 205 (5) | Компьютерное оборудование с предустановленным программным обеспечением |
| Практические занятия и семинары | 205 (5) | Компьютерное оборудование с предустановленным программным обеспечением |