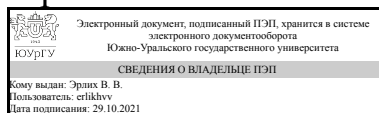


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт спорта, туризма и
сервиса



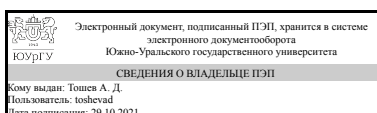
В. В. Эрлих

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

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

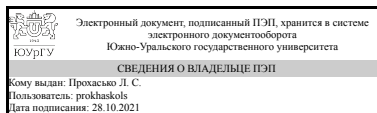
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

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



А. Д. Тошев

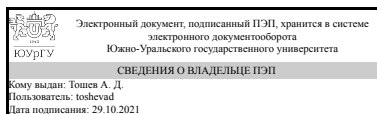
Разработчик программы,
к.техн.н., доц., доцент (кн)



Л. С. Прохасько

СОГЛАСОВАНО

Руководитель направления
д.техн.н., проф.



А. Д. Тошев

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.20 Экология, 1.Ф.07 Диагностика объектов и систем сервиса, 1.Ф.05 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.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
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.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.Ф.07 Диагностика объектов и систем сервиса	Знает: Основные технологические процессы в ресторанном сервисе, основные процессы предоставления услуг с учетом требований потребителя Умеет: Развивать системы

	клиентских отношений с учетом требований потребителя, разбираться в процессах предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя Имеет практический опыт: Знаниями в области новейших информационных и коммуникационных технологий, знаниями в области новейших информационных и коммуникационных технологий
--	---

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	
		9	
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	
с применением дистанционных образовательных технологий	0		
Теоретическая подготовка к лабораторным занятиям	57,5	57.5	
Работа с вопросами для самоподготовки к лекционным занятиям, экзамену	10	10	
Конспектирование первоисточников	20	20	
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	9	57,5
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-law.ru/gosts/gost/57023/ Электронный	9	10

	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		
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	9	20

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	Семестр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	9	Промежуточная аттестация	Реферат	0,6	60	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. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена	экзамен

						<p>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 баллов; - 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.</p>	
2	9	Промежуточная аттестация	Защита лабораторных работ	0,2	20	<p>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)</p>	экзамен
3	9	Промежуточная аттестация	Защита практических работ	0,2	20	<p>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)</p>	экзамен

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	<p>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 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 практических работ.</p>	<p>В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения</p>

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)