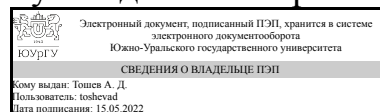


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



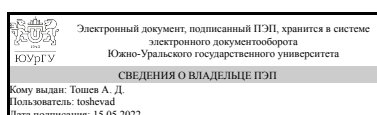
А. Д. Тошев

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

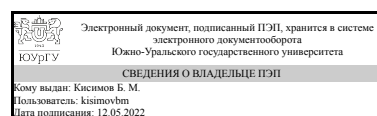
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

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



А. Д. Тошев

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



Б. М. Кисимов

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: использования новейших информационных и коммуникационных технологий при организации сервисной деятельности
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.Ф.05 Современные ресурсосберегающие технологии, 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.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: владения навыками экспертиз для проведения оценки качества технологий в сервисе, рациональной организации производства и учета затрат на предприятиях ресторанного бизнеса
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: содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности в области ресторанного сервиса, возможные пути разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности; основные требования этики служебных отношений и служебного этикета. Умеет: планировать цели и устанавливать приоритеты при выборе способов принятия решений с учетом условий, средств, личностных возможностей и временной перспективы достижения и осуществления деятельности., оценивать факты и явления профессиональной деятельности не только с правовой, но и с нравственной точки зрения Имеет практический опыт: самостоятельно строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности., владения приемами сотрудничества с коллегами, работы в коллективе; владения основными методами и приемами практической и исследовательской работы в области устной и письменной коммуникаций, владения искусством и культурой слова.

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 8,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам
		в часах
		Номер семестра
		8
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)	2	2
Лабораторные работы (ЛР)	2	2
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	59,75	59,75
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Подготовка к занятиям и текущему контролю	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	Общие понятия о диагностике объектов и систем сервиса	2	2	0	0
2	Диагностика продукции и услуг	6	2	2	2

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Цели и задачи диагностики объектов и систем сервиса применительно к ресторанному сервису	2
2	2	Общие понятия о диагностике продукции и услуг ресторанного сервиса	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	2	Нормативно-правовая база диагностики предприятий ресторанного сервиса	2

5.3. Лабораторные работы

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание лабораторной работы	Кол-во часов
1	2	Виды диагностики качества продукции и услуг предприятий ресторанного	2

		сервиса	
--	--	---------	--

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к занятиям и текущему контролю	Крапива, Т.В. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса (на примере предприятий общественного питания) / Т.В. Крапива, Л.А. Маюрникова, Н.И. Давыденко // Издательство: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2010 - 128 с. ил.	8	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
0	8	Промежуточная аттестация	зачет	-	6	Зачтено: Студент всесторонне раскрыл тему вопроса и ответил на дополнительные вопросы Не зачтено: Студент не раскрыл тему вопроса и не ответил на дополнительные вопросы	зачет
1	8	Текущий контроль	Защита лабораторных работ	0,6	6	Студенту задаются 3 вопроса из списка контрольных вопросов, перечисленных в описании лабораторных работ. Правильный ответ на вопрос соответствует 2 баллам. Частично правильный ответ соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов - 6. Весовой коэффициент мероприятия - 0,6. Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %	зачет

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	Зачтено: Студент всесторонне раскрыл тему вопроса и ответил на дополнительные дополнительные вопросы Не зачтено: Студент не раскрыл тему вопроса и не ответил на дополнительные вопросы	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ	
		0	1
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: использования новейших информационных и коммуникационных технологий при организации сервисной деятельности	+	+
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	+	+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Сапронов, Ю. Г. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности 100101 "Сервис" (специализация "Автосервис") Ю. Г. Сапронов. - М.: Академия, 2008. - 219 с. ил. 22 см.

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. Наумова, Н. Л. Современные методы исследования качества продовольственного сырья и продуктов питания [Текст] учеб. пособие по специальности 260100 "Технология продуктов питания" и др. специальностям Н. Л. Наумова ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Фак. Пищевые технологии, Каф. Технология и орг. питания ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2012. - 96, [2] с. ил. электрон. версия

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Наумова, Н. Л. Современные методы исследования качества продовольственного сырья и продуктов питания [Текст] учеб. пособие по специальности 260100 "Технология продуктов питания" и др. специальностям Н. Л. Наумова ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Фак. Пищевые технологии, Каф. Технология и орг. питания ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2012. - 96, [2] с. ил. электрон. версия

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
Лекции	0 (78Б)	ПК, видеопроектор