

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ



УТВЕРЖДАЮ

Директор

В.Е. Жидков

2019 г.

**МОДУЛЬ 1. ОСОБЕННОСТИ
ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА
ПИТАНИЯ**

**Управление качеством услуг и организация
обслуживания в общественном питании
рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой **Сервис**
Учебный план vd430301-19-Сп.plx
 "Сервис на предприятиях питания"

Форма обучения **очно-заочная**
Часов по учебному плану 36
в том числе:
аудиторные занятия 24
самостоятельная работа 12

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1 (1.1)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя				
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	12	12	12	12
Практические	12	12	12	12
Итого ауд.	24	24	24	24
Контактная работа	24	24	24	24
Сам. работа	12	12	12	12
Итого	36	36	36	36

Программу составил(и):

д.э.н., Профессор, Н.В. Лазарева

к.э.н., Доцент, Л.В. Семенова

д.т.н., Зав.каф., В.Е. Жидков

Рабочая программа дисциплины

Управление качеством услуг и организация обслуживания в общественном питании

разработана в соответствии:

- профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Минтруда России 7 мая 2015 г. №281н
- профессиональный стандарт «Официант/бармен» утвержденный приказом Минтруда России 01.12.2015 N 910н

составлена на основании учебного плана:

"Сервис на предприятиях питания"

утвержденного учёным советом вуза от 26.09.2019 протокол № 2.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.09.2019 № 2

Срок действия программы: 2019-2022 уч.г.

Зав. кафедрой Жидков Владимир Евдокимович

Заведующий выпускающей кафедрой

2019 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
__ _____ 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2020 г. № __
Зав. кафедрой Жидков Владимир Евдокимович

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
__ _____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2021 г. № __
Зав. кафедрой Жидков Владимир Евдокимович

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
__ _____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2022 г. № __
Зав. кафедрой Жидков Владимир Евдокимович

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
__ _____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2023 г. № __
Зав. кафедрой Жидков Владимир Евдокимович

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Получение слушателями необходимых знаний, умений и навыков в области качества оказываемых услуг, организации обслуживания в соответствии с международными требованиями к сервису на предприятиях питания и использовании современных технологий обслуживания потребителей услуг.
-----	--

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДВОРИТЕЛЬНОЙ ПОДГОТОВКЕ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

К освоению дополнительной профессиональной программы «Управление качеством услуг и организация обслуживания в общественном питании» допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование. (Часть 3 статьи 76 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, №53, ст. 7598; 2013, №19, ст. 2326).

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-1.1: готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

ПК-1.2: готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

ПК-1.3: готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

ПК-1.4: готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- основные методы организации, мотивации и координации деятельности сервисных предприятий;
3.1.2	- методы оценки и контроля качества процессов сервиса, услуг и работ;
3.1.3	- методы организации и эффективного осуществления сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса.
3.2	Уметь:
3.2.1	- планировать и координировать деятельность предприятий сервиса;
3.2.2	- проводить оценку и контроль качества процессов сервиса, услуг и работ;
3.2.3	- организовывать сквозной контроль качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса.
3.3	Владеть:
3.3.1	- опытом проведения оценки эффективности развития производственных систем;
3.3.2	- методологией сбора информации и анализа научно-технической информации по заданной теме; анализа разнородных литературных источников, касающихся сервисной деятельности;
3.3.3	- навыками организации и эффективного осуществления сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Механизм и методы управления качеством /Лек/	1	2	ПК-1.4 ПК-1.3	Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.2	Экспертные методы оценки уровня качества продукции /Пр/	1	2	ПК-1.4 ПК-1.3	Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.3	Влияние качества на экономику компании /Лек/	1	2	ПК-1.4 ПК-1.3	Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	

1.4	Сертификация услуг и систем качества в сервисе /Пр/	1	2	ПК-1.4 ПК-1.3	Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.5	Оценка конкурентоспособности товаров /Лек/	1	2	ПК-1.4 ПК-1.3	Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.6	Конкурентные стратегии и конкурентные преимущества объектов /Пр/	1	2	ПК-1.4 ПК-1.3	Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.7	Роль государства в обеспечении качества услуг сервиса /Ср/	1	6	ПК-1.4 ПК-1.3	Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.8	Организация обслуживания потребителей на предприятиях питания /Лек/	1	2	ПК-1.1 ПК-1.2	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э3	0	
1.9	Обслуживание банкетов и приемов /Пр/	1	2	ПК-1.1 ПК-1.2	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э3	0	
1.10	Информационное обеспечение процесса обслуживания /Лек/	1	2	ПК-1.1 ПК-1.2	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э3	0	
1.11	Специальные формы и виды обслуживания /Пр/	1	2	ПК-1.1 ПК-1.2	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.3Л3.1 Э3	0	
1.12	Обслуживание банкетов и приемов /Лек/	1	2	ПК-1.1 ПК-1.2	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.3Л3.1 Э3	0	
1.13	Банкет-фуршет. Банкет-коктейль. Банкет-коктейль-фуршет. Банкет- чай /Пр/	1	2	ПК-1.1 ПК-1.2	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э3	0	
1.14	Прогрессивные формы организации питания /Ср/	1	6	ПК-1.1 ПК-1.2	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э3	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Организация сервиса питания в ресторане
2. Разработка ассортимента продукции для индивидуального питания
3. Организация сервиса питания в кафе итальянской кухни
4. Совершенствование сервисной деятельности для повышения качества обслуживания посетителей
5. Организация сервисного питания в ресторане высшей категории с банкетным залом
6. Разработка мероприятий по совершенствованию качества услуг и культуры обслуживания на предприятии питания
7. Разработка рекомендаций по совершенствованию сервисного обслуживания потребителей в ресторане
8. Организация сервиса питания в столовой
9. Исследование конкурентоспособности предприятий сервиса питания
10. Совершенствование транспортного обеспечения деятельности предприятий общественного питания
11. Маркетинговая стратегия предприятий сервиса питания
12. Разработка объектно-ориентированного сервисного обслуживания на предприятиях питания
13. Разработка рецептурных композиций для индивидуального питания
14. Разработка ассортимента продукции для индивидуального питания
15. Разработка путей улучшения качества обслуживания в этническом ресторане
16. Организация сервисных услуг в кафе с тайской кухней
17. Анализ перспективы развития предприятий общественного питания

18. Разработка эффективности системы управления ресторанного бизнеса на основе инноваций
19. Анализ и перспективы развития дискобаров в регионе
20. Анализ и перспективы развития предприятий быстрого питания в регионе (городе)
21. Анализ и перспективы развития предприятий питания с рыбной кухней
22. Совершенствование качества предоставляемых услуг на предприятиях гостиничных комплексов
23. Ресторанный комплекс при клубе: ресторан высшего класса
24. Совершенствование организации обслуживания потребителей на предприятиях питания
25. Модернизация объектов и систем сервиса
26. Разработка методики формирования новых форм обслуживания на предприятии питания.
27. Разработка прогрессивного технологического процесса обслуживания.
28. Исследование и оценка уровня обслуживания населения услугами по индивидуальному питанию.
29. Повышение уровня сервиса за счет внедрения новых технологий.
30. Разработка рекомендаций по совершенствованию сервиса за счет повышения технического оснащения производства.
31. Разработка рекомендаций по совершенствованию сервиса за счет совершенствования уровня персонала.
32. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания за счет повышения качества.
33. Оценка перспектив развития предприятий сферы обслуживания в муниципальном образовании.
34. Организация и планирования процессов сервисной логистики на предприятии.
35. Разработка организационной модели обслуживания потребителей.
36. Разработка мероприятий по улучшению качества обслуживания потребителей.
37. Разработка рекомендаций по совершенствованию качества услуг и культуры обслуживания.
38. Организация мониторинга рынка услуг с целью совершенствования деятельности предприятий сервиса.
39. Технология адаптации традиционного общественного питания к потребностям рынка мегаполиса.
40. Совершенствование качества услуг не предприятиях общественного питания в территориально – рекреационных комплексах.

5.2. Темы письменных работ

1. Маркетинговая стратегия предприятий сервиса питания
2. Разработка объектно-ориентированного сервисного обслуживания на предприятиях питания
3. Разработка рецептурных композиций для индивидуального питания
4. Разработка ассортимента продукции для индивидуального питания
5. Разработка путей улучшения качества обслуживания в этническом ресторане
6. Организация сервисных услуг в кафе с тайской кухней
7. Анализ перспективы развития предприятий общественного питания
8. Разработка эффективности системы управления ресторанного бизнеса на основе инноваций
9. Анализ и перспективы развития дискобаров в регионе
10. Анализ и перспективы развития предприятий быстрого питания в регионе (городе)
11. Анализ и перспективы развития предприятий питания с рыбной кухней
12. Совершенствование качества предоставляемых услуг на предприятиях гостиничных комплексов
13. Ресторанный комплекс при клубе: ресторан высшего класса
14. Совершенствование организации обслуживания потребителей на предприятиях питания
15. Модернизация объектов и систем сервиса
16. Разработка методики формирования новых форм обслуживания на предприятии питания.
17. Разработка прогрессивного технологического процесса обслуживания.
18. Исследование и оценка уровня обслуживания населения услугами по индивидуальному питанию.
19. Повышение уровня сервиса за счет внедрения новых технологий.
20. Разработка рекомендаций по совершенствованию сервиса за счет повышения технического оснащения производства.

5.3. Фонд оценочных средств

1. Организация сервиса питания в ресторане
2. Разработка ассортимента продукции для индивидуального питания
3. Организация сервиса питания в кафе итальянской кухни
4. Совершенствование сервисной деятельности для повышения качества обслуживания посетителей
5. Организация сервисного питания в ресторане высшей категории с банкетным залом
6. Разработка мероприятий по совершенствованию качества услуг и культуры обслуживания на предприятии питания
7. Разработка рекомендаций по совершенствованию сервисного обслуживания потребителей в ресторане
8. Организация сервиса питания в столовой
9. Исследование конкурентоспособности предприятий сервиса питания
10. Совершенствование транспортного обеспечения деятельности предприятий общественного питания
11. Маркетинговая стратегия предприятий сервиса питания
12. Разработка объектно-ориентированного сервисного обслуживания на предприятиях питания
13. Разработка рецептурных композиций для индивидуального питания
14. Разработка ассортимента продукции для индивидуального питания
15. Разработка путей улучшения качества обслуживания в этническом ресторане
16. Организация сервисных услуг в кафе с тайской кухней
17. Анализ перспективы развития предприятий общественного питания
18. Разработка эффективности системы управления ресторанного бизнеса на основе инноваций
19. Анализ и перспективы развития дискобаров в регионе
20. Анализ и перспективы развития предприятий быстрого питания в регионе (городе)
21. Анализ и перспективы развития предприятий питания с рыбной кухней

22. Совершенствование качества предоставляемых услуг на предприятиях гостиничных комплексов
23. Ресторанный комплекс при клубе: ресторан высшего класса
24. Совершенствование организации обслуживания потребителей на предприятиях питания
25. Модернизация объектов и систем сервиса
26. Разработка методики формирования новых форм обслуживания на предприятии питания.
27. Разработка прогрессивного технологического процесса обслуживания.
28. Исследование и оценка уровня обслуживания населения услугами по индивидуальному питанию.
29. Повышение уровня сервиса за счет внедрения новых технологий.
30. Разработка рекомендаций по совершенствованию сервиса за счет повышения технического оснащения производства.
31. Разработка рекомендаций по совершенствованию сервиса за счет совершенствования уровня персонала.
32. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания за счет повышения качества.
33. Оценка перспектив развития предприятий сферы обслуживания в муниципальном образовании.
34. Организация и планирования процессов сервисной логистики на предприятии.
35. Разработка организационной модели обслуживания потребителей.
36. Разработка мероприятий по улучшению качества обслуживания потребителей.
37. Разработка рекомендаций по совершенствованию качества услуг и культуры обслуживания.
38. Организация мониторинга рынка услуг с целью совершенствования деятельности предприятий сервиса.
39. Технология адаптации традиционного общественного питания к потребностям рынка мегаполиса.
40. Совершенствование качества услуг на предприятиях общественного питания в территориально – рекреационных комплексах.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Джум Т.А.	Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учеб. пособие. Бакалавриат	М.: Магистр:ИНФРА - М, 2015	
Л1.2	Леонов О. А., Темасова Г. Н., Вергазова Ю. Г.	Управление качеством	, 2018	https://e.lanbook.com/book/102592
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.3	Денисович Ю. Ю., Осипенко Е. Ю.	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Часть 1: Учебное пособие	Благовещенск: Дальневосточный государственный аграрный университет, 2015	http://www.iprbookshop.ru/55904.html
Л1.4	Курочкина А. Ю.	Управление качеством услуг: Учебник и практикум	Москва: Издательство Юрайт, 2019	https://www.biblionline.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-430851

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Горенбургов М.А., Хайкин М. М.	Экономика ресторанного бизнеса: Учеб. пособие	М.: Академия, 2012	
Л2.2	Бредихина О.В.	Контроль качества сырья и готовой продукции на предприятиях общественного питания: Учебное пособие	СПб: Троицкий мост, 2014	
Л2.3	Зайко Г.М.	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учеб. пособие.	М.: Магистр:ИНФРА - М, 2015	
Л2.4	Деева В. А., Кобиашвили Н. А., Кобулов Б. А.	Управление качеством: Учебное пособие	Москва: Юриспруденция, 2012	http://www.iprbookshop.ru/8057.html

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Главчева С. И., Чередниченко Л. Е.	Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: Учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011	http://www.iprbookshop.ru/44975.html

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Леонов, О.А. Управление качеством : учебник / О.А. Леонов, Г.Н. Темасова, Ю.Г. Вергазова. — 2-е изд., испр. — Санкт-Петербург : Лань, 2018. — 180 с.
Э2	Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 172 с.
Э3	Денисович, Ю. Ю. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Часть 1 : учебное пособие / Ю. Ю. Денисович, Е. Ю. Осипенко. — Благовещенск : Дальневосточный государственный аграрный университет, 2015. — 178 с.

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	- Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus;
6.3.1.2	- Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	ZNANIUM.COM
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система elibrary
6.3.2.3	ЭБС «Лань»
6.3.2.4	IPRbooks
6.3.2.5	ИД Гребенников
6.3.2.6	BOOK. RU
6.3.2.7	ЭБС "Консультант студента. Электронная библиотека

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оснащена: специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON;
7.2	- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций оборудовано: специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к лекциям, практическим работам, самостоятельной работе.

В ходе периода обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические работы.

В ходе лекций рассматриваются основные понятия тем, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим работам.

В ходе практических работ углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и на практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студентов может проводиться во внеучебное время, на учебных занятиях. Учебными планами предусматривается объём самостоятельной работы в часах.

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к лекциям и практическим работам.

Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство студента с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника и дополнительной литературы для более глубокого осмысления теоретических вопросов. В течение лекции студент делает пометки по тем вопросам лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Вопросы, которые преподаватель не отразил в лекции, студент должен изучать самостоятельно.

Подготовка к практическим работам должна быть эффективной и плодотворной, а для этого необходима теоретическая подготовка по специальным или проблемным вопросам в соответствии с предлагаемым лекционным курсом.

Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объёму учебной дисциплины, в котором стоит форма контроля в соответствии с учебным планом.

Промежуточный контроль по дисциплине проводится в форме зачета является формой оценки качества освоения обучающимся дополнительной профессиональной образовательной программы.

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ**



УТВЕРЖДАЮ

Директор

В.Е. Жидков

26.09 2019 г.

**МОДУЛЬ 2. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ
ПРОЕКТИРОВАНИЯ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ**

**Проектирование услуг на предприятиях питания
рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой **Сервис**
Учебный план vd430301-19-Сп.plx
"Сервис на предприятиях питания"

Форма обучения **очно-заочная**
Часов по учебному плану 34
в том числе:
аудиторные занятия 24
самостоятельная работа 10

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1 (1.1)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя				
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	12	12	12	12
Практические	12	12	12	12
Итого ауд.	24	24	24	24
Контактная работа	24	24	24	24
Сам. работа	10	10	10	10
Итого	34	34	34	34

Программу составил(и):

д.э.н, Профессор, Н.В. Лазарева

д.т.н., Зав.к., В.Е. Жидков

к.э.н., Доцент, Л.В. Семенова

Рабочая программа дисциплины

Проектирование услуг на предприятиях питания

разработана в соответствии:

- профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Минтруда России 7 мая 2015 г. №281н
- профессиональный стандарт «Официант/бармен» утвержденный приказом Минтруда России 01.12.2015 N 910н

составлена на основании учебного плана:

"Сервис на предприятиях питания"

утвержденного учёным советом вуза от 26.09.2019 протокол № 2.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.09.2019 № 2

Срок действия программы: 2019-2022 уч.г.

Зав. кафедрой Жидков Владимир Евдокимович

Заведующий выпускающей кафедрой

2019 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
__ _____ 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2020 г. № ____
Зав. кафедрой Жидков Владимир Евдокимович

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
__ _____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой Жидков Владимир Евдокимович

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
__ _____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой Жидков Владимир Евдокимович

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
__ _____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой Жидков Владимир Евдокимович

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель дисциплины - усвоение основных сведений, связанных с проектированием сервисных предприятий включая расчеты производственной программы, численности рабочих и других параметров, а также изучение состояния и путей развития производственной базы таких предприятий. Задачи дисциплины - ознакомление с теоретическими основами проектирования процесса оказания услуг; рассмотрение видов, типов и функций предприятий сервиса, организаций и их служб; определение структуры и требований к производственно-технологической базе предприятий сервиса; изучение основ проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия; овладение методикой технологического расчета и планировки производственных зон и участков; выявление технологических и других требований к предприятиям сервиса; овладение методиками расчета программы сервисных работ, производственной программы, проектных мощностей сервисного предприятия, ресурсного обеспечения процесса оказания услуг.
-----	---

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДВОРИТЕЛЬНОЙ ПОДГОТОВКЕ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

К освоению дополнительной профессиональной программы «Проектирование услуг на предприятиях питания» допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование. (Часть 3 статьи 76 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, №53, ст. 7598; 2013, №19, ст. 2326).

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-1.1: готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

ПК-1.2: готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

ПК-1.3: готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

ПК-1.4: готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- основные методы организации, мотивации и координации деятельности сервисных предприятий;
3.1.2	- методы оценки и контроля качества процессов сервиса, услуг и работ;
3.1.3	- методы организации и эффективного осуществления сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса.
3.2	Уметь:
3.2.1	- планировать и координировать деятельность предприятий сервиса;
3.2.2	- проводить оценку и контроль качества процессов сервиса, услуг и работ;
3.2.3	- организовывать сквозной контроль качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса.
3.3	Владеть:
3.3.1	- опытом проведения оценки эффективности развития производственных систем;
3.3.2	- методологией сбора информации и анализа научно-технической информации по заданной теме; анализа разнородных литературных источников, касающихся сервисной деятельности;
3.3.3	- навыками организации и эффективного осуществления сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Характеристика предприятий сервиса /Лек/	1	2	ПК-1.1 ПК-1.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	

1.2	Понятие сервиса продукции и услуг /Пр/	1	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.3	Формирование стратегии в сфере услуг /Лек/	1	4	ПК-1.1 ПК-1.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э3 Э4	0	
1.4	Проектные решения по услугам сервиса /Пр/	1	4	ПК-1.1 ПК-1.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э3 Э4	0	
1.5	Характеристика предприятий сервиса /Ср/	1	5	ПК-1.1 ПК-1.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э3 Э4	0	
1.6	Технико-экономическое обоснование сервисного предприятия /Лек/	1	2	ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э3 Э4	0	
1.7	Основы проектирования предприятий сервиса /Пр/	1	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э3 Э4	0	
1.8	Направления совершенствования проектирования процесса оказания услуг. /Лек/	1	4	ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э3 Э4	0	
1.9	Ресурсосбережения на предприятиях сервиса /Пр/	1	4	ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э3 Э4	0	
1.10	Проектные решения по услугам сервиса /Ср/	1	5	ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э3 Э4	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

- 1.Различие между производством и сферой услуг.
- 2.Понятие сервисного продукта.
- 3.Классификация услуг
- 4.Классификация сервисной деятельности.
- 5.Субъекты сервисной деятельности.
- 6.Требования к системе сервиса предприятия.
- 7.Структура и характеристика системы сервиса.
- 8.Роль стратегии в развитии производства и сферы услуг.
- 9.Понятие производственной стратегии.
- 10.Формирование производственной (сервисной) стратегии.
- 11.Направления сервисной стратегии.
- 12.Структура процесса оказания услуги.
- 13.Элементы оказания услуг.
- 14.Структурные решения по услугам.
- 15.Технологические решения по услугам.
- 16.Конкурентные решения по услугам.
- 17.Проектные решения по ресурсам.
- 18.Производственная программа – как основа функционирования предприятия сервиса.
- 19.Обоснование планового объема сервисных работ
- 20.Расчет численности персонала и производственного обеспечения сервисных процессов
- 21.Экономическое обоснование сервисного предприятия
- 22.Дисконтирование денежных потоков
- 23.Основное содержание ТЭО
- 24.Требования к разработке ТЭО
- 25.Порядок разработки, согласования и утверждения ТЭО инвестиций
- 26.Бизнес-план
- 27.Понятие о технологическом процессе
- 28.Структура технологического процесса сервиса
- 29.Принципы построения проектирования и типизации технологических процессов сервиса
- 30.Формы и методы организации технологического процесса сервиса
- 31.Характеристика общих направлений развития предприятий сервиса.
- 32.Управление качеством реализации сервисных услуг.
- 33.Обусловленность развития качества системы сервиса в современных условиях.
- 34.Качественные требования в работе с заказчиком.
- 35.Управление качеством сервисных услуг.
- 36.Ресурсосбережение на предприятиях сервиса.

5.2. Темы письменных работ

- 1.Направления сервисной стратегии.
- 2.Структура процесса оказания услуги.
- 3.Элементы оказания услуг.
- 4.Структурные решения по услугам.
- 5.Технологические решения по услугам.
- 6.Конкурентные решения по услугам.
- 7.Проектные решения по ресурсам.
- 8.Производственная программа – как основа функционирования предприятия сервиса.
- 9.Обоснование планового объема сервисных работ
- 10.Расчет численности персонала и производственного обеспечения сервисных процессов
- 11.Экономическое обоснование сервисного предприятия
- 12.Дисконтирование денежных потоков
- 13.Основное содержание ТЭО
- 14.Требования к разработке ТЭО
- 15.Порядок разработки, согласования и утверждения ТЭО инвестиций
- 16.Бизнес-план
- 17.Понятие о технологическом процессе
- 18.Структура технологического процесса сервиса
- 19.Принципы построения проектирования и типизации технологических процессов сервиса
- 20.Формы и методы организации технологического процесса сервиса

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Кравченко И. Н., Коломейченко А. В., Чепурин А. В., Корнеев В. М.	Проектирование предприятий технического сервиса	, 2015	http://e.lanbook.com/book/element.php?pl1_id=56166
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

Л1.2	Радионова И. Е.	Проектирование предприятий отрасли: Учебно-методическое пособие	Санкт-Петербург: Университет ИТМО, 2014	http://www.iprbookshop.ru/67589.html
Л1.3	Васюкова А. Т.	Проектирование предприятий общественного питания	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2018	http://znaniyum.com/go.php?id=430289

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	С.С. Воробьев, С.А. Воробьев	Проектирование процесса оказания услуг: метод. пособие	, 2010	https://ntb.donstu.ru/content/proektirovanie-processa-okazaniya-uslug
Л2.2	Васюкова А. Т.	Проектирование предприятий общественного питания: практикум	Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453513

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	С.С. Воробьев, В.А. Воробьев	Проектирование процесса оказания услуг. Методические указания к выполнению курсовой работы: методические указания	, 2010	https://ntb.donstu.ru/content/proektirovanie-processa-okazaniya-uslug-metodicheskie-ukazaniya-k-vypolneniyu-kursovoy-raboty

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 172 с.
Э2	Денисович, Ю. Ю. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Часть 1 : учебное пособие / Ю. Ю. Денисович, Е. Ю. Осипенко. — Благовещенск : Дальневосточный государственный аграрный университет, 2015. — 178 с.
Э3	Проектирование предприятий общественного питания Васюкова А. Т. Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К" 2018 ,144 с.
Э4	Проектирование предприятий общественного питания практикум Васюкова А. Т. Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К»

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	- Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus;
6.3.1.2	- Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	ZNANIUM.COM
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система elibrary
6.3.2.3	ЭБС «Лань»
6.3.2.4	IPRbooks
6.3.2.5	ИД Гребенников
6.3.2.6	BOOK. RU
6.3.2.7	ЭБС "Консультант студента. Электронная библиотека

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оснащена: специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON;
7.2	- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций оборудовано: специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к лекциям, практическим работам, самостоятельной работе.

В ходе периода обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические работы.

В ходе лекций рассматриваются основные понятия тем, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим работам.

В ходе практических работ углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и на практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студентов может проводиться во внеучебное время, на учебных занятиях. Учебными планами предусматривается объём самостоятельной работы в часах.

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к лекциям и практическим работам.

Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство студента с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника и дополнительной литературы для более глубокого осмысления

теоретических вопросов. В течение лекции студент делает пометки по тем вопросам лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Вопросы, которые преподаватель не отразил в лекции, студент должен изучать самостоятельно.

Подготовка к практическим работам должна быть эффективной и плодотворной, а для этого необходима теоретическая подготовка по специальным или проблемным вопросам в соответствии с предлагаемым лекционным курсом.

Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объёму учебной дисциплины, в котором стоит форма контроля в соответствии с учебным планом.

Промежуточный контроль по дисциплине проводится в форме зачета является формой оценки качества освоения обучающимся дополнительной профессиональной образовательной программы.

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ**



УТВЕРЖДАЮ

Директор

В.Е. Жидков

2019 г.

**МОДУЛЬ 3. ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ
Итоговый зачет**

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Сервис**
Учебный план vd430301-19-Сп.plx
"Сервис на предприятиях питания"

Форма обучения **очно-заочная**
Часов по учебному плану **2** Вид контроля:
в том числе: **зачет**
аудиторные занятия **0**
самостоятельная работа **0**
часов на контроль **2**

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>. <Семестр на курсе>)	1 (1.1)		Итого	
	УП	РП		
Неделя				
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Часы на контроль	2	2	2	2
Итого	2	2	2	2

Программу составил(и):

д.э.н., Профессор, Н.В. Лазарева _____

к.э.н., Доцент, Л.В. Семенова _____

д.т.н., Зав.к., В.Е. Жидков _____

Рабочая программа дисциплины

Итоговый зачет

разработана в соответствии:

- профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Минтруда России 7 мая 2015 г. №281н
- профессиональный стандарт «Официант/бармен» утвержденный приказом Минтруда России 01.12.2015 N 910н

составлена на основании учебного плана:

"Сервис на предприятиях питания"

утвержденного учёным советом вуза от 26.09.2019 протокол № 2.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.09.2019 № 2

Срок действия программы: 2019-2022 уч.г.

Зав. кафедрой Жидков Владимир Евдокимович

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2019 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
__ _____ 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2020 г. № ____
Зав. кафедрой Жидков Владимир Евдокимович

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
__ _____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой Жидков Владимир Евдокимович

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
__ _____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой Жидков Владимир Евдокимович

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
__ _____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой Жидков Владимир Евдокимович

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Получение всеми слушателями необходимых знаний, умений и навыков в области сервиса на предприятиях питания и использовании современных технологий обслуживания потребителей услуг.
-----	--

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДВОРИТЕЛЬНОЙ ПОДГОТОВКЕ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

К освоению дополнительной профессиональной программы «Сервис на предприятиях питания» допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование. (Часть 3 статьи 76 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, №53, ст. 7598; 2013, №19, ст. 2326).

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-1.1: готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

ПК-1.2: готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

ПК-1.3: готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

ПК-1.4: готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- систему проведения маркетинговых исследований потребительского рынка услуг;
3.1.2	- сформированные знания порядка расчета показателей эффективности туристского продукта;
3.1.3	- систему мониторинга рынка туристских услуг;
3.1.4	- основы теории организации обслуживания клиентов.
3.2	Уметь:
3.2.1	- разрабатывать план проведения маркетинговых исследований потенциальных потребителей и конкурентов;
3.2.2	- частично освоенные умения рассчитывать показатели, характеризующие прибыльность и эффективность туристского продукта;
3.2.3	- использовать систему мониторинга рынка туристских услуг;
3.2.4	- выявить основные направления деятельности предприятий туризма на основе анализа информации по объекту исследования.
3.3	Владеть:
3.3.1	- способностью формировать систему маркетинговых исследований на рынке туристских услуг;
3.3.2	- частично сформированные навыки анализировать туристский продукт с точки зрения его прибыльности и эффективности;
3.3.3	- навыками использования системы мониторинга рынка туристских услуг;
3.3.4	- навыками проведения мониторинга рынка туристских услуг.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Итоговый зачет /Зачёт/	1	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Организация сервиса питания в ресторане
2. Разработка ассортимента продукции для индивидуального питания
3. Организация сервиса питания в кафе итальянской кухни
4. Совершенствование сервисной деятельности для повышения качества обслуживания посетителей
5. Организация сервисного питания в ресторане высшей категории с банкетным залом
6. Разработка мероприятий по совершенствованию качества услуг и культуры обслуживания на предприятии питания
7. Разработка рекомендаций по совершенствованию сервисного обслуживания потребителей в ресторане
8. Организация сервиса питания в столовой
9. Исследование конкурентоспособности предприятий сервиса питания
10. Совершенствование транспортного обеспечения деятельности предприятий общественного питания
11. Маркетинговая стратегия предприятий сервиса питания
12. Разработка объектно-ориентированного сервисного обслуживания на предприятиях питания
13. Разработка рецептурных композиций для индивидуального питания
14. Разработка ассортимента продукции для индивидуального питания
15. Разработка путей улучшения качества обслуживания в этническом ресторане
16. Конкурентные решения по услугам.
17. Проектные решения по ресурсам.
18. Производственная программа – как основа функционирования предприятия сервиса.
19. Обоснование планового объема сервисных работ
20. Расчет численности персонала и производственного обеспечения сервисных процессов
21. Экономическое обоснование сервисного предприятия
22. Дисконтирование денежных потоков
23. Основное содержание ТЭО
24. Требования к разработке ТЭО
25. Порядок разработки, согласования и утверждения ТЭО инвестиций
26. Бизнес-план
27. Понятие о технологическом процессе
28. Структура технологического процесса сервиса
29. Принципы построения проектирования и типизации технологических процессов сервиса
30. Формы и методы организации технологического процесса сервиса
31. Характеристика общих направлений развития предприятий сервиса.
32. Управление качеством реализации сервисных услуг.
33. Обусловленность развития качества системы сервиса в современных условиях.
34. Качественные требования в работе с заказчиком.
35. Управление качеством сервисных услуг.
36. Ресурсосбережение на предприятиях сервиса.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Джум Т.А.	Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учеб. пособие. Бакалавриат	М.: Магистр:ИНФРА - М, 2015	
Л1.2	Леонов О. А., Темасова Г. Н., Вергазова Ю. Г.	Управление качеством	, 2018	https://e.lanbook.com/book/102592
Л1.3	Денисович Ю. Ю., Осипенко Е. Ю.	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Часть 1: Учебное пособие	Благовещенск: Дальневосточный государственный аграрный университет, 2015	http://www.iprbookshop.ru/55904.html
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.4	Курочкина А. Ю.	Управление качеством услуг: Учебник и практикум	Москва: Издательство Юрайт, 2019	https://www.biblionline.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-430851
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

Л2.1	Горенбургов М.А., Хайкин М. М.	Экономика ресторанного бизнеса: Учеб. пособие	М.: Академия, 2012	
Л2.2	Бредихина О.В.	Контроль качества сырья и готовой продукции на предприятиях общественного питания: Учебное пособие	СПб: Троицкий мост, 2014	
Л2.3	Зайко Г.М.	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учеб. пособие.	М.: Магистр:ИНФРА - М, 2015	
Л2.4	Деева В. А., Кобиашвили Н. А., Кобулов Б. А.	Управление качеством: Учебное пособие	Москва: Юриспруденция, 2012	http://www.iprbookshop.ru/8057.html

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Главчева С. И., Чердниченко Л. Е.	Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: Учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011	http://www.iprbookshop.ru/44975.html

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Леонов, О.А. Управление качеством : учебник / О.А. Леонов, Г.Н. Темасова, Ю.Г. Вергазова. — 2-е изд., испр. — Санкт-Петербург : Лань, 2018. — 180 с.			
Э2	Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 172 с.			
Э3	Денисович, Ю. Ю. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Часть 1 : учебное пособие / Ю. Ю. Денисович, Е. Ю. Осипенко. — Благовещенск : Дальневосточный государственный аграрный университет, 2015. — 178 с.			

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	- Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus;
6.3.1.2	- Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	ZNANIUM.COM
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система elibrary
6.3.2.3	ЭБС «Лань»
6.3.2.4	IPRbooks
6.3.2.5	ИД Гребенников
6.3.2.6	BOOK. RU
6.3.2.7	ЭБС "Консультант студента. Электронная библиотека

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оснащена: специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON;
7.2	- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций оборудовано: специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к лекциям, практическим работам, самостоятельной работе.

В ходе периода обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические работы.

В ходе лекций рассматриваются основные понятия тем, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим работам.

В ходе практических работ углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и на практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студентов может проводиться во внеучебное время, на учебных занятиях. Учебными планами предусматривается объем самостоятельной работы в часах.

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к лекциям и практическим работам.

Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство студента с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника и дополнительной литературы для более глубокого осмысления

теоретических вопросов. В течение лекции студент делает пометки по тем вопросам лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Вопросы, которые преподаватель не отразил в лекции, студент должен изучать самостоятельно.

Подготовка к практическим работам должна быть эффективной и плодотворной, а для этого необходима теоретическая подготовка по специальным или проблемным вопросам в соответствии с предлагаемым лекционным курсом.

Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объему учебной дисциплины, в котором стоит форма контроля в соответствии с учебным планом.

Промежуточный контроль по дисциплине проводится в форме зачета является формой оценки качества освоения обучающимся дополнительной профессиональной образовательной программы.