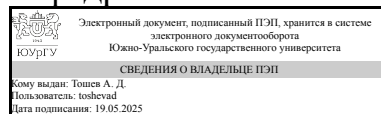


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



А. Д. Тошев

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П0.15 Технология продвижения услуг в сфере ресторанного сервиса

для направления 43.03.01 Сервис

уровень Бакалавриат

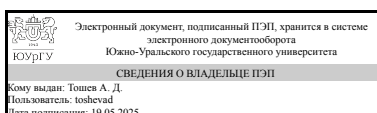
профиль подготовки Ресторанный сервис

форма обучения заочная

кафедра-разработчик Технология и организация общественного питания

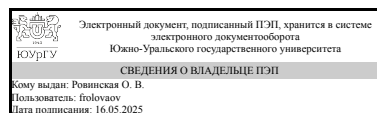
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

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



А. Д. Тошев

Разработчик программы,
к.пед.н., доцент



О. В. Ровинская

1. Цели и задачи дисциплины

Цель - понимание основ создания и функционирования системы продвижения и продаж ресторанных услуг, подготовка обучающихся к практическому использованию маркетинговых средств в продвижении и продажах ресторанных услуг, раскрытие методов и приемов ведения продаж ресторанных услуг на внутренних и международных рынках, способов организации и проведения рекламы, мероприятий по связям с общественностью в ресторанной сфере. Задачи: приобретение знаний по технологии разработки продукта и отдельной услуги; владение новыми технологиями по продвижению и организации продаж;

Краткое содержание дисциплины

Управление ресторанным бизнесом включает в себя четыре основные составляющие: планирование, производство, обслуживание и продвижение услуг. План продвижения позволяет овладеть большим числом представителей целевой аудитории, увеличить число потребителей, закрепить лидирующую позицию на рынке общественного питания. В рамках дисциплины изучаются четыре основных направления процесса продвижения: реклама (рекламная деятельность); связи с общественностью (паблик рилейшнз – PR); прямой маркетинг; стимулирование продаж.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса;	Знает: виды услуг в общественном питании; классификацию форм и методов обслуживания потребителей в ресторанных предприятиях; Умеет: обеспечивать организацию обслуживания потребителей на высоком профессиональном уровне; Имеет практический опыт: организации обслуживания потребителей в ресторанных предприятиях; оценки качества предоставляемых услуг ;

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Основы проектной деятельности, Технологические процессы в сервисе, Калькулирование и учет на предприятиях питания, Технология ресторанной продукции, Производственная практика (сервисная) (6 семестр)	Не предусмотрены

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

Дисциплина	Требования
Технологические процессы в сервисе	Знает: основные процессы предоставления услуг с учетом требований потребителя, современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг Умеет: разбираться в процессах предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, ориентироваться в современных сервисных технологиях Имеет практический опыт: в области использования новейших информационных и коммуникационных технологий, применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
Основы проектной деятельности	Знает: основные правила безопасности и охраны труда в сфере ресторанного сервиса, методы оценки качества оказания услуг предприятий ресторанного сервиса; , основы планирования ресурсов проекта и контроля процесса реализации проекта; приёмы управления проектами деятельности сервисного предприятия; качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта., современные информационные технологии и программные средства; способы поиска информации по теме исследования; требования информационной библиографического поиска, требования к оформлению научных текстов; - основные приемы и методы поиска и систематизации данных. Умеет: соблюдать правила производственной безопасности на предприятиях ресторанного сервиса; обеспечивать безопасность при обслуживании потребителей; , организовывать оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; , обосновывать решения по проектированию деятельности сервисного предприятия, составлять бизнес-план предприятия, работающего в сфере сервиса; выявлять риски проекта и отклонения в реализации бизнес-планов, планировать ресурсы проектов в сфере сервиса; , применять современные информационные технологии и программные средства для решения задач профессиональной деятельности; систематизировать и анализировать данные исследований; грамотно оформлять научные тексты; Имеет практический опыт: соблюдения правил и норм охраны труда на производстве и

	при обслуживании потребителей на предприятиях ресторанного сервиса, обеспечения требуемого уровня качества процессов оказания услуг на предприятиях ресторанного сервиса, составления бизнес-плана проекта, участия в управлении проектами на предприятиях сервиса, навыками использования информационно-коммуникативных технологий, способами поиска и защиты информации; методами анализа и интерпретации данных; навыками участия в исследовательском процессе с использованием программных средств.
Калькулирование и учет на предприятиях питания	Знает: основные нормативно-правовые документы, используемые в ценообразовании на продукцию общественного питания; определение норм вложения сырья различных кондиций; правила составления калькуляционных карт на холодные закуски, супы, вторые горячие блюда, мучные хлебобулочные изделия; правила составления плана- меню; правила определения цен на покупные товары реализуемые через буфет; методы калькулирования; правила учета продуктов и готовых изделий на производстве и отчетность работы производства. , основные нормативно-правовые документы, используемые в ценообразовании на 3 продукцию общественного питания; определение норм вложения сырья различных кондиций; правила составления калькуляционных карт на холодные закуски, супы, вторые горячие блюда, мучные хлебобулочные изделия; правила составления плана - меню; правила определения цен на покупные товары реализуемые через буфет; методы калькулирования; правила учета продуктов и готовых изделий на производстве и отчетность работы производства; Умеет: правильно применять Сборник рецептур; рассчитывать отходы при холодной, тепловой обработке сырья; рассчитывать потери массы готовых изделий; составлять калькуляционные и технико-технологические карты на новые блюда. , правильно применять Сборник рецептур; рассчитывать отходы при холодной, тепловой обработке сырья; рассчитывать потери массы готовых изделий; составлять калькуляционные и технико-технологические карты на новые блюда; Имеет практический опыт: использования нормативно-правовой базы в области продаж продукции производства и услуг., учета затрат на предприятии ресторанного бизнеса
Технология ресторанной продукции	Знает: психологический подход к потребителю , основные технологические процессы производства ресторанной продукции; нормативную и законодательную базу устанавливающую требования к

	производственному процессу на предприятиях питания, современные технологии производства и оценки качества ресторанной продукции; Умеет: выходить на контакт с потребителем и качественно осуществлять форму обслуживания в общественном питании , организовывать технологический процесс производства ресторанной продукции в соответствии с действующими правовыми нормами и имеющимися ресурсами предприятия, организовывать технологический процесс производства ресторанной продукции в соответствии с принципами рационального использования сырья, здорового питания, обеспечения качества и безопасности продуктов питания; проводить оценку качества ресторанной продукции Имеет практический опыт: организации технологических процессов на предприятиях ресторанного бизнеса, организации технологических процессов на предприятиях питания в соответствии с действующими правовыми нормами и имеющимися ресурсами предприятия, организации технологического процесса производства ресторанной продукции и проведения оценки качества кулинарной продукции
Производственная практика (сервисная) (6 семестр)	Знает: основные методы и приемы планирования, организации и координации деятельности объектов ресторанного сервиса, нормативно-техническую и технологическую документацию предприятий питания; классификацию услуг предприятий питания; формы и методы предоставления сервисных услуг, современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг соответствующих современным требованиям Умеет: осуществлять управление и контроль деятельности объектов ресторанного сервиса , разрабатывать производственные процессы предприятий ресторанного сервиса, использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качества готовой продукции, организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания; Имеет практический опыт: планирования, организации и координации деятельности объектов ресторанного сервиса , разработки и организации процесса оказания различных видов и форм услуг сервисными предприятиями, использования технических средств для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качества готовой продукции,

	организации и осуществления технологического процесса производства продукции питания;
--	---

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч., 24,5 ч. контактной работы с применением дистанционных образовательных технологий

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		8
Общая трудоёмкость дисциплины	144	144
<i>Аудиторные занятия:</i>	16	16
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	8	8
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	119,5	119,5
Технологические процессы в сервисе (подготовка к докладу)	89,5	89,5
Изучение документа: Федеральный закон "О рекламе" от 13.03.2006 N 38-ФЗ (последняя редакция)	30	30
Консультации и промежуточная аттестация	8,5	8,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	диф.зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Общая характеристика технологий продвижения ресторанных услуг. Общая характеристика стандартов обслуживания	4	2	2	0
2	Условия обслуживания. Характеристика торговых помещений и их роль в обслуживании потребителей. Разработка и внедрение стандартов обслуживания	4	2	2	0
3	Рекламная деятельность и связи предприятия с общественностью	4	2	2	0
4	Прямой маркетинг и стимулирование продаж	4	2	2	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Общая характеристика технологий продвижения ресторанных услуг. Общая характеристика стандартов обслуживания. Продвижение как комплекс действий, направленных на повышение узнаваемости бренда и его продуктов, увеличение целевой аудитории, а также стимулирование продаж. Основные цели продвижения – укрепление положения бренда на рынке, увеличение	2

		спроса на товары и услуги, а также привлечение новых потребителей.	
2	2	Характеристика торговых помещений и их роль в обслуживании клиентов. Общие принципы применения стандартов обслуживания потребителей в ресторанах, как инструмент продвижения.	2
3	3	Информационное обеспечение процесса обслуживания в ресторане. Реклама и связи с общественностью. Реклама в Интернете; наружная реклама (щитовая; реклама на транспорте); реклама в СМИ (телевизионная; радиореклама; реклама в газете-тах, журналах) и т.д. печатная реклама; реклама на сопутствующих товарах.	2
4	4	Прямой маркетинг и стимулирование продаж. Мероприятиями стимулирования продаж международные, всероссийские, отраслевые, региональные, на месте продаж: выставки; дегустации; презентации и т.д.	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Комплекс действий, направленных на повышение узнаваемости бренда и его продуктов, увеличение целевой аудитории, а также стимулирование продаж.	2
2	2	Нормативно-правовое регулирование в области стандартов обслуживания.	2
3	3	Способы, каналы, ресурсы рекламной деятельности и связей с общественностью в ресторанном бизнесе.	2
4	4	Анализ международных, всероссийских, отраслевых, региональных мероприятий для продвижения в ресторанном секторе.	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Технологические процессы в сервисе (подготовка к докладу)	Чернова, Е. В. Ресторанное дело : учебное пособие / Е. В. Чернова. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2021. — 260 с. — ISBN 978-5-6044302-2-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/146839 (дата обращения: 12.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	8	89,5
Изучение документа: Федеральный закон "О рекламе" от 13.03.2006 N 38-ФЗ (последняя редакция)	Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов https://docs.cntd.ru/	8	30

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	Учи-тыва-ется в ПА
1	8	Текущий контроль	1	1	5	Эссе оформляется по итогам изучения темы. Объём до 5 страниц, свободной композиции. Эссе должно опираться на фактические данные. Иметь креативный подход. Содержать выводы, обобщающие информацию и сделанные студентом. Максимальная оценка 5 баллов.	дифференцированный зачет
2	8	Текущий контроль	2	1	5	Эссе оформляется по итогам изучения темы. Объём до 5 страниц, свободной композиции. Эссе должно опираться на фактические данные. Иметь креативный подход. Содержать выводы, обобщающие информацию и сделанные студентом. Максимальная оценка 5 баллов.	дифференцированный зачет
3	8	Текущий контроль	3	1	100	Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикрепленный файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и пр.) на закрепление материала. Критерии оценки: Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов Раскрыта ли тема в полном объёме? – 25 баллов Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов	дифференцированный зачет

						Творческое задание – 25 баллов Максимальная оценка выступления – 100 баллов. Перевод баллов в оценку: 1-59 баллов – не удовлетворительно 60-73 баллов – удовлетворительно 74-85 баллов – хорошо 86-100 баллов – отлично	
4	8	Текущий контроль	4	1	5	Эссе оформляется по итогам изучения темы. Объём до 5 страниц, свободной композиции. Эссе должно опираться на фактические данные. Иметь креативный подход. Содержать выводы, обобщающие информацию и сделанные студентом. Максимальная оценка 5 баллов.	дифференцированный зачет
5	8	Промежуточная аттестация	Проведение зачета	-	100	Максимальная оценка выступления – 100 баллов. Прохождение мероприятия промежуточной аттестации не обязательно. Аттестация выставляется по итогам текущего контроля в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания. При недостатке баллов для положительной оценки студент может выполнить дополнительное задание для промежуточной аттестации. И проводится в форме подготовки информационной справки по одной из проблем профессиональной сферы. Итоговая оценка определяется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания. Перевод баллов в оценку: 1-59 баллов – не удовлетворительно 60-73 баллов – удовлетворительно 74-85 баллов – хорошо	дифференцированный зачет

					86-100 баллов – отлично	
--	--	--	--	--	-------------------------	--

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
дифференцированный зачет	Прохождение мероприятия промежуточной аттестации не обязательно. Аттестация выставляется по итогам текущего контроля в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания. При недостатке баллов для положительной оценки студент может выполнить дополнительное задание для промежуточной аттестации. И проводится в форме подготовки информационной справки по одной из проблем профессиональной сферы. Итоговая оценка определяется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания.	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ				
		1	2	3	4	5
ПК-1	Знает: виды услуг в общественном питании; классификацию форм и методов обслуживания потребителей в ресторанных предприятиях;	++	++	++	++	++
ПК-1	Умеет: обеспечивать организацию обслуживания потребителей на высоком профессиональном уровне;	++	++	++	++	++
ПК-1	Имеет практический опыт: организации обслуживания потребителей в ресторанных предприятиях; оценки качества предоставляемых услуг ;	++	++	++	++	++

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Гостиница и ресторан: бизнес и управление офиц. русскоязыч. изд.: 16+ ООО "Изд-во Хоспитэлити" журнал. - М., 2008-2015
2. Шарков Ф. И. Реклама и связи с общественностью : Коммуникативная и интерактивная сущность кампаний : учеб. пособие / Ф. И. Шарков, А. А. Родионов ; Акад. труда и социал. отношений. - М.; Екатеринбург : Деловая книга: Академический проект, 2007. - 299, [1] с.

б) дополнительная литература:

1. Панкратов, Ф. Г. Основы рекламы [Текст] учеб. для вузов по специальности "Реклама" Ф. Г. Панкратов, Ю. К. Баженов, В. Г. Шахурин. - 11-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2008. - 546, [1] с. ил.
2. Уэллс, У. Реклама : принципы и практика [Текст] У. Уэллс, Д. Бернет, С. Мориарти ; пер.с англ. М. Артюх и др.; под ред. И. В. Крылова, А. В. Ульяновского. - 2-е изд., испр. - СПб.и др.: Питер, 2001. - 735 с. ил.

3. Федотова, Л. Н. Реклама в коммуникационном процессе [Текст] учеб. для вузов по специальности "Связи с общественностью" Л. Н. Федотова. - М.: Камерон, 2005. - 462, [1] с.

4. Реклама и связи с общественностью в новых медиа : учеб. пособие для студентов специальностей 42.03.01 "Реклама и связи с общественностью" и 42.03.02 "Журналистика" / Е. Н. Васильева и др.; под ред. Л. П. Шестеркиной, Л. К. Лободенко ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Журналистика, реклама и связи с общественностью ; ЮУрГУ. - Челябинск : Издательский центр ЮУрГУ, 2023. - 304, [1] с.

5. Связи с общественностью. Теория, практика, коммуникационные стратегии : учеб. пособие для вузов по направлению 520600 и специальности 021400 "Журналистика" / А. Ю. Горчева и др.; под ред. В. М. Горохова, Т. Э. Гринберг. - 2-е изд., испр. и доп.. - Москва : Аспект Пресс, 2018. - 219, [2] с. : ил.

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

1. Гостиница и ресторан: бизнес и управление офиц. русскоязыч. изд.: 16+ ООО "Изд-во Хоспитэлиты" журнал. - М., 2008-2015

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Электронный курс в Электронном ЮУрГУ
2. Курс «Технология продвижения ресторанных услуг» (размещен в СДО «Электронный ЮУрГУ») <https://edu.susu.ru/>

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Электронный курс в Электронном ЮУрГУ
2. Курс «Технология продвижения ресторанных услуг» (размещен в СДО «Электронный ЮУрГУ») <https://edu.susu.ru/>

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
Практические занятия и семинары	325 (3)	Мультимедийное оборудование
Зачет	325 (3)	Мультимедийное оборудование

Самостоятельная работа студента	ДОТ (ДОТ)	Компьютер с выходом в интернет
Лекции	325 (3)	Мультимедийное оборудование