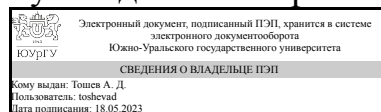


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



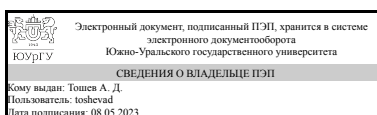
А. Д. Тошев

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

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

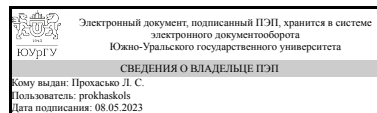
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

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



А. Д. Тошев

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



Л. С. Прохасенко

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

	потребителя
--	-------------

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.Ф.05 Современные ресурсосберегающие технологии, 1.О.20 Экология, 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: владения навыками экспертиз для проведения оценки качества технологий в сервисе, рациональной организации производства и учета затрат на предприятиях ресторанного бизнеса

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 20,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		8
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия:</i>	12	12
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	4	4
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	87,5	87,5
Теоретическая подготовка к лабораторным занятиям	57,5	57,5
Конспектирование первоисточников	20	20
Работа с вопросами для самоподготовки к лекционным занятиям, экзамену	10	10
Консультации и промежуточная аттестация	8,5	8,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Введение. Теоретические основы экспертизы и диагностики объектов сервиса	3	1	1	1
2	Законодательно - нормативная база объектов сервиса	3	1	1	1
3	Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса	6	2	2	2

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса. Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики	1
1	2	Категории предприятий общественного питания. Документы, регламентирующие деятельность предприятий питания.	1
2	3	Анализ основных проблем ресторанного бизнеса на российском рынке как элемент диагностики. Организация проведения экспертизы и диагностики: объекты диагностики деятельности предприятия питания; диагностика маркетингово-рекламной деятельности ресторана; диагностика меню; диагностика оформления ресторана; диагностика управления персоналом; диагностика организации обслуживания; диагностика работы бара. Разработка системы сбалансированных показателей (ССП) предприятий сервиса	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики: основные принципы экспертизы; средства экспертизы и диагностики (материально-технические средства; средства информации об услугах); нормативные документы.	1
1	2	Категоризм предприятий сервиса. Документы, регламентирующие деятельность предприятий питания	1
2	3	Диагностика и анализ проблем ресторанного бизнеса в России. Причины убыточности предприятий ресторанного сервиса. Диагностика деятельности предприятия общественного питания	2

5.3. Лабораторные работы

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание лабораторной работы	Кол-во часов
1	1	Формирование экспертной группы. Расчёт числа экспертов из условия полноты выявления представляемых ими данных	1
1	2	Определение качественного состава экспертной группы	1
2	3	Экспертиза показателей качества ресторанной продукции. Анализ и диагностика меню ресторана. Оценка совокупной эффективности меню	2

5.4. Самостоятельная работа студента

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

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

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	8	Текущий контроль	Реферат	0,2	20	Студент выполняет реферат по одной из тем, предложенных преподавателем (либо по теме, выбранной самостоятельно, но согласованной с преподавателем), а также презентацию реферата. Минимальный объем 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 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) – 10 баллов; - количество примененных информационных источников (нормативных документов, научно-исследовательских работ и пр.) – 3 балла (источников 10 и более); - оформление работы соответствует требованиям – 2 балла; - презентация реферата – 2 балла; - ответы на вопросы – 3 балла.	экзамен

						Максимальное количество баллов – 20. Весовой коэффициент мероприятия – 0,2.	
2	8	Текущий контроль	Защита лабораторных работ	0,2	20	Защита лабораторных работ (всего ЛР три) – максимальное количество баллов – 20 (за каждую ЛР максимальное количество баллов 6,7), весовой коэффициент 0,2 (за каждую ЛР весовой коэффициент 0,067)	экзамен
3	8	Текущий контроль	Защита практических работ	0,2	20	Защита практических работ (всего ПЗ три) – максимальное количество баллов – 20 (за каждое ПЗ максимальное количество баллов 6,7), весовой коэффициент 0,2 (за каждое ПЗ весовой коэффициент 0,067)	экзамен
4	8	Промежуточная аттестация	Письменный экзамен	-	40	На экзамене студенты, желающие улучшить качественные балльные показатели, сдают письменно экзамен (развернутые ответы на два экзаменационных вопроса), максимальное количество баллов за промежуточную аттестацию – 40, весовой коэффициент 0,4.	экзамен

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	На экзамене происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля. Текущий контроль включает защиту реферата, а также защиты лабораторных и практических работ: реферат – максимальное количество баллов – 20, весовой коэффициент 0,2; защита лабораторных работ (всего ЛР три) – максимальное количество баллов – 20, весовой коэффициент 0,2; защита практических работ (всего ПЗ три) – максимальное количество баллов – 20, весовой коэффициент 0,2. При оценивании результатов учебной деятельности обучающегося по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). На экзамене студенты, желающие улучшить качественные балльные показатели, сдают письменно экзамен (развернутые ответы на два экзаменационных вопроса), максимальное количество баллов за промежуточную аттестацию – 40, весовой коэффициент 0,4.	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ			
		1	2	3	4
УК-8	Знает: Технологии процесса сервиса; системы выстраивания клиентских	+	+	+	+

	отношений;				
УК-8	Умеет: Разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	+	+	+	+
УК-8	Имеет практический опыт: Навыками анализа требований потребителей к процессам сервиса; навыками разработки технологии процесса сервиса; навыками построения системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	+	+	+	+
ПК-2	Знает: технологии процесса сервиса; системы выстраивания клиентских отношений;	+	+		+
ПК-2	Умеет: разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	+	+		+
ПК-2	Имеет практический опыт: навыками анализа требований потребителей к процессам сервиса; навыками разработки технологии процесса сервиса; навыками построения системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	+	+		+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

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

б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

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

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Третьякова, Т. Н. Ресторанный сервис Учеб. пособие для специальностей группы сервиса Т. Н. Третьякова, Н. П. Тарханова; Юж.-Урал. гос. ун-т, Фак. Сервис и легкая пром-сть; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2000. - 134,[1] с.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Третьякова, Т. Н. Ресторанный сервис Учеб. пособие для специальностей группы сервиса Т. Н. Третьякова, Н. П. Тарханова; Юж.-Урал. гос. ун-т, Фак. Сервис и легкая пром-сть; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2000. - 134,[1] с.

Электронная учебно-методическая документация

Нет

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(31.12.2022)
2. -Стандартинформ(бессрочно)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лабораторные занятия	205 (5)	Компьютерное оборудование с предустановленным программным обеспечением
Лекции	101 (5)	Мультимедийное оборудование (компьютер, проектор, экран)
Практические занятия и семинары	205 (5)	Компьютерное оборудование с предустановленным программным обеспечением