

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
 образования
 «Сочинский государственный университет»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

(указывается наименование дисциплины по учебному плану)

Шифр и направление подготовки	19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр
Профиль подготовки	«Технологии ресторанного дела»
Форма обучения	Заочная
Выпускающая кафедра	Сервиса и индустрии питания
Кафедра-разработчик рабочей программы	Сервиса и индустрии питания
Год набора	2021

Курс (ЗФО)	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
4	144/4	6	6		123	-	Экзамен (9)
Итого:	144/4	6	6		123	-	Экзамен (9)

Сочи 2021 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины «Этика и этикет»

Рабочую программу составила: Удотова О.А., к.т.н., доцент кафедры СИП



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА:

Заведующий кафедрой СИП



О.А. Удотова

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует
библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ


подпись

Мысина Е.С.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям:

Отдел качества образования и
методического обеспечения


подпись

Винниченко И.К.
Ф.И.О.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 20__/20__ учебный год.
В программу внесены дополнения и (или) изменения:

(Указывается, в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

Заведующий кафедрой

подпись

Ф.И.О.

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у студентов определенных ФГОС ВО направления подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания» компетенций, позволяющих рационально планировать и эффективно реализовывать в условиях предприятий питания прогрессивные методы и формы оказания необходимых услуг для различных категорий посетителей современных предприятий питания.

Задачи дисциплины:

- сформировать у студентов систему знаний о динамике потребностей;
- выработать у студентов представления о содержании сервисной деятельности в современном обществе;
- познакомить студентов со стандартами сервисного обслуживания;
- познакомить студентов с современными методами и формами обслуживания различных контингентов потребителей на предприятиях массового питания;
- сформировать у студентов умения сегментировать потребительский рынок сервисных услуг;
- познакомить студентов с современными тенденциями развития индустрии массового питания и осуществления поиска, выбора и использования новой информации для улучшения качества обслуживания потребителей в условиях предприятий массового питания.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Рекомендуемая формулировка раздела

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Таблица 1 – Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции (перечисляются дисциплины, практики, кроме ГЭ, ВКР)
Универсальные компетенции	
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Психология; Конфликтология; Организационно-управленческая практика
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Философия; Конфликтология; Этика и этикет; Реклама в общественном питании; Формирование толерантной культуры
Профессиональные компетенции установленные вузом (ПКУВ)	
ПКУВ-2 Способен управлять текущей деятельностью предприятия общественного питания	Технология и организация централизованного производства кулинарной продукции и кондитерских изделий; Стратегия планирования деятельности предприятий общественного питания; Управление ресторанным бизнесом; Реклама в общественном питании; Организационно-управленческая практика

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

УК – универсальные компетенции;

ПКУВ – профессиональные компетенции установленные вузом.

Таблица 2 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Универсальные компетенции		
<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>УК-3.1. Демонстрирует знание индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологии социально-ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях</p>	<p><u>Знать</u>: индивидуально-психологические свойства субъекта социального взаимодействия; основные теории лидерства; стили лидерства и возможности их применения в различных ситуациях</p> <p><u>Уметь</u>: организовать собственное социальное взаимодействие в команде</p> <p><u>Владеть</u>: приемами межличностного взаимодействия</p>
	<p>УК-3.2. Организует собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывает их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии</p>	<p><u>Знать</u>: особенности, правила и приемы социального взаимодействия в команде</p> <p><u>Уметь</u>: учитывать в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии</p> <p><u>Владеть</u>: технологиями создания и управления командой</p>

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	УК-3.3 Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой	<u>Знать</u> : особенности поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологию социально-ролевого и командного взаимодействия <u>Уметь</u> : определять свою роль в команде; принимать рациональные решения и обосновывать их; планировать последовательность шагов для достижения заданного результата <u>Владеть</u> : приемами планирования собственных действий и координацией общих действий для достижения общих поставленных целей
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этнических, религиозных и ценностных систем	<u>Знать</u> : что собой представляет мировоззрение, как оно формируется и по каким основаниям может быть типологизировано <u>Уметь</u> : различать уровни познания, анализировать особенности межкультурного взаимодействия <u>Владеть</u> : способен ставить философские вопросы и видеть возможные направления их решения
	УК-5.2. Использует различные формы и типы коммуникаций в мире культурного многообразия и демонстрирует возможности взаимопонимания между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм	<u>Знать</u> : формы и типы коммуникаций в мире культурного многообразия <u>Уметь</u> : применять различные формы и типы коммуникаций <u>Владеть</u> : навыками взаимопонимания между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм
	УК-5.3. Демонстрирует практические навыки анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; применяет различные способы анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации	<u>Знать</u> : этапы исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира <u>Уметь</u> : демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп <u>Владеть</u> : навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способен пересмотреть свои взгляды в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации
Профессиональные компетенции установленные вузом (ПКУВ)		

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
ПКУВ-2 Способен управлять текущей деятельностью предприятия общественного питания	ПКУВ-2.1 Управляет материальными ресурсами и персоналом предприятия общественного питания	<p><u>Знать</u>: законодательство РФ, регулирующее деятельность предприятий общественного питания; Трудовое законодательство; основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания; теории мотивации и обеспечения лояльности персонала.</p> <p><u>Уметь</u>: осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности предприятия питания.</p> <p><u>Владеть</u>: стратегическими и тактическими методами анализа потребности предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах.</p>
	ПКУВ-2.2 Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами	<p><u>Знать</u>: теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии.</p> <p><u>Уметь</u>: взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами.</p> <p><u>Владеть</u>: навыками деловых и межличностных коммуникаций.</p>

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Таблица 3 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Контактная работа			СРС
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1	Введение в дисциплину. Природа и характер сервисной деятельности. Становление и развитие сервисной деятельности.	18	2		-	16
2	Принципы организации деятельности по предоставлению услуг и сервисному обслуживанию различных категорий потребителей	20	2			18
3	Основные принципы разработки и внедрения новых форм сервисного обслуживания и оказания услуг для различных категорий потребителей.	20		2	-	18
4	Этические и психологические особенности обслуживания посетителей предприятий общественного питания.	18	2		-	16
5	Формы и методы оказания услуг и организации сервисного обслуживания для посетителей предприятий общественного питания.	20		2	-	18
6	Основы контроля качества и сертификации деятельности по сервисному обслуживанию и оказанию услуг на предприятиях общественного питания.	19		2	-	17
	Контрольная работа	20			-	20
	Экзамен	9			-	
	ИТОГО:	144	6	6	-	123

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Введение в дисциплину. Природа и характер сервисной деятельности. Становление и развитие сервисной деятельности.	Основные понятия и сущность сервисной деятельности. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Специфика рынка услуг. Виды сервисной деятельности.
2	Принципы организации деятельности по предоставлению услуг и сервисному обслуживанию различных категорий потребителей	Классификация услуг. Виды и структурные схемы организации деятельности по предоставлению услуг. Принципы формирования групп специалистов, порядок оформления заявок на специалистов и определения условий их работы. Структурные схемы основных технологических процессов по предоставлению услуг. Основные направления сервисной деятельности. Принципы формирования контингента и планирования работы основных и вспомогательных технологических служб по осуществлению сервисной деятельности для основных категорий потребителей. Основные структурные технологические процессы сервисной деятельности
4	Этические и психологические особенности обслуживания посетителей предприятий общественного питания.	Понятие «контактная зона». Основные этико-психологические этапы процесса обслуживания: сбор информации о клиенте, презентация услуги, завершение процесса обслуживания. Социально-этические нормы оказания услуг и сервисного обслуживания. Способы предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций в процессе обслуживания посетителей предприятий общественного питания

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
3	Основные принципы разработки и внедрения новых форм сервисного обслуживания и оказания услуг для различных категорий потребителей.	Современные тенденции и перспективные направления совершенствования форм и способов сервисного обслуживания и оказания услуг. Основные этапы и особенности разработки, тестирования и внедрения новых форм сервисного обслуживания и оказания услуг для различных категорий потребителей
5	Формы и методы оказания услуг и организации сервисного обслуживания для посетителей предприятий общественного питания.	Основные технологии и особенности организации услуг питания на предприятиях общественного питания. Рестораны, буфеты и бары, шведский стол и заказное меню. Организация работы торгового зала ресторана, бара, столовой, буфета. Маркетинг услуг питания. Особенности планирования организации продаж алкогольной продукции предприятиями общественного питания
6	Основы контроля качества и сертификации деятельности по сервисному обслуживанию и оказанию услуг на предприятиях общественного питания.	Законодательные и административные основы государственного регулирования и контроля работы предприятий общественного питания. Принципы соблюдения разрешительных процедур при организации работы предприятий общественного питания. Основы сертификации и лицензирования деятельности предприятий общественного питания.

4.1.3 Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Введение в дисциплину. Природа и характер сервисной деятельности. Становление и развитие сервисной деятельности.	Проработка обучающимися теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания. Выполнение контрольной работы. Подготовка к экзамену.
2	Принципы организации деятельности по предоставлению услуг и сервисному обслуживанию различных категорий потребителей	Проработка обучающимися теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания. Выполнение контрольной работы. Подготовка к экзамену.
3	Основные принципы разработки и внедрения новых форм сервисного обслуживания и оказания услуг для различных категорий потребителей.	Проработка обучающимися теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания. Выполнение контрольной работы. Подготовка к экзамену.
4	Этические и психологические особенности обслуживания посетителей предприятий общественного питания.	Проработка обучающимися теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания. Выполнение контрольной работы. Подготовка к экзамену.
5	Формы и методы оказания услуг и организации сервисного обслуживания для посетителей предприятий общественного питания.	Проработка обучающимися теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания. Выполнение контрольной работы. Подготовка к экзамену.
6	Основы контроля качества и сертификации деятельности по сервисному обслуживанию и оказанию услуг на предприятиях общественного питания.	Проработка обучающимися теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания. Выполнение контрольной работы. Подготовка к экзамену.

4.1.5 Интерактивные формы занятий - не предусмотрены учебным планом

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению 230000 "Специальности сервиса", и для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования, обучающихся по направлениям 100100 "Сервис", 071400 "Социально-культурная деятельность" / В. Г. Велединский. - Москва : КНОРУС, 2010. - 176 с. - ISBN 978-5-406-00222-3. – Текст : непосредственный.

2. Манюхин И.С. Сервисная деятельность : конспект лекций / И.С. Манюхин. — Электрон. текстовые данные. — Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 64 с. — 978-5-9585-0584-5. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html> (дата обращения: 24.08.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие / В.А. Назаркина, Ю.О. Владыкина, Б.И. Штейнгольц. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 100 с. — 978-5-7782-2529-9. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html> (дата обращения: 24.08.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. 7. Оробейко Е.С. Организация обслуживания: рестораны и бары : учебное пособие / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шередер. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 320 с.: ил.; 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-066-3 - URL: <http://znanium.com/catalog/product/261600> (дата обращения: 26.08.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

5. Резник Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. - Москва: Инфра-М, 2018. - 202 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005710-1. - URL:<http://znanium.com/catalog/product/967867> , по паролю. - Загл. с экрана.

6. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - Москва : Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/430365> (дата обращения: 24.08.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

7. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. – 2-е изд. – М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 208 с. – 978-5-394-03282-0. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html> (дата обращения: 24.08.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный..

8. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 174 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <http://znanium.com/catalog/product/1007976> (дата обращения: 24.08.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4.2.2 Современные профессиональные базы данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

Таблица 4 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

№	Наименование СПБД
1	«Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - http://www.gov.ru/)
2	«Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - https://www.minfin.ru/ru/)
3	«Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - http://www.gks.ru/)
№	Наименование ИИС

4.2.3 Нормативные документы (при наличии)

1. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (в ред. Федерального закона от 9 января 1996 г. №2-ФЗ);

2. Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 8 августа 2001 г. №128-ФЗ;

3. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 ноября 2012 г. N 1612-ст);

4. Постановление Госстандарта России «О введении в действие Системы добровольной сертификации продукции Госстандарта России» от 4 ноября 2000 г. №76;

5. Постановление Правительства РФ «О внесении изменений в перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации, в перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации, и в перечень продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии» от 29 апреля 2002 г. №287. 11.

6. Постановление Правительства РФ «О лицензировании отдельных видов деятельности» 11 апреля 2000 г. №326 (с изменениями от 17 ноября 2000 г.);

6. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 ноября 2012 г. N 1612-ст);

7. Стандарт ISO 9000:2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

8. Стандарт ISO 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования».

9. Стандарт ISO 9004:2000 (R) «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам университета. СГУ обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства Российской Федерации об интеллектуальной собственности и международных договоров Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

1. Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, [2017-]. – URL: <http://lib.sutr.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Текст : электронный.

2. ScienceDirect : полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. – URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 26.08.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3. SpringerNature : полнотекстовая база данных / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. – URL: <https://link.springer.com/> (дата обращения: 26.08.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Саратов, [2010-]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 26.08.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

5. Znanium.com : электронно-библиотечная система / ЭБС Znanium.com, ООО «Научно-издательский центр Инфра-М». – Москва, [2011-]. – URL: <http://znanium.com/>

(дата обращения: 26.08.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

6. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 26.08.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

7. Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, [1997-]. – URL <https://polpred.com/> (дата обращения: 26.08.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

8. КонсультантПлюс : справочно-правовая система / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, [1997-]. – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.

9. КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». – Электрон. дан. – Москва, [2014-]. – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 26.08.2021). – Текст : электронный.

10. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Москва, [2000-]. – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 26.08.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (экзамен):

1. Возникновение и развитие услуг. Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая.
2. Природа услуг. Категории услуг. Род услуг. Услуги первого и второго рода,
3. Основные характеристики услуг. Услуги как средство удовлетворения потребностей человека. Формирование рынка услуг.
4. Услуги предприятий общественного питания: классификация, виды, характеристика.
5. Классификация методов сервисного обслуживания на предприятиях общественного питания.
6. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса.
7. Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой.
8. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг.
9. Процесс обслуживания потребителей. Факторы обслуживания и показатель затрат времени.
10. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания.
11. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности.
12. Качество услуги – оценка потребителя. Составляющие качества услуги.

13. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей).
14. Основы государственного регулирования деятельности по сервисному обслуживанию и оказанию услуг для посетителей предприятий общественного питания.
15. Основные элементы ресторанного сервиса.
16. Основные правила подготовки предприятий общественного питания к обслуживанию посетителей.
17. Виды и особенности квалификационных стандартов для обслуживающего персонала предприятий общественного питания.
18. Особенности осуществления ресторанного сервиса на банкете с частичным обслуживанием посетителей ресторана.
19. Основные особенности ресторанного сервиса в России и за рубежом.
20. Понятие и содержание сервисных технологий. Прогрессивные формы обслуживания.
21. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид деятельности.
22. Характеристика основных психологических типов посетителей ресторанов.
23. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям.
24. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту.
25. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою.
26. Общение как взаимовлияние Понятие о «контактной зоне».
27. Культура сервиса. Жалобы и конфликты при обслуживании.
28. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем.
29. Влияние этнической культуры на поведение потребителя. Поликультурные общества.
30. Культура коренного населения. Религиозные и этнические группы.
31. Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей».
32. Сервисная деятельность как объект правовых отношений. Защита прав потребителей.
33. Федеральные, региональные и локальные нормативно-правовые документы.
34. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности. Лицензирование и сертификация сервисной деятельности.

5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки освоения ими учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям.

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с литературой. Изучение дисциплины предполагает в том числе отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации студентам по подготовке к экзамену/зачету.

При подготовке к экзамену/зачету следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На экзамене/зачете студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на экзамене/зачете студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если студент при ответе на вопросы затрудняется с самостоятельным изложением материала, преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эти вопросы исчерпывают тему, оценка за ответ не снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины включает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям, выполнение контрольной работы по дисциплине.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и подготовки доклада с презентацией по индивидуальной теме;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной индивидуальной работы.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются:

- наличие помещений для СРС;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, тем индивидуальных заданий, учебно-методических материалов со списком рекомендуемой литературы.

Каждый обучающийся по дисциплине обеспечен учебно-методической литературой.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

- Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.

- Практическая работа - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

- Самостоятельная работа студента, предусматривает выполнение работы - задание, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода.

- Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекционные занятия: комплект электронных презентаций/слайдов, аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

2. Практические занятия: презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), пакеты ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

1. Microsoft Windows

2. Архиватор 7-zip. Бесплатное программное обеспечение.

3. Справочно-правовая система Консультант Плюс.

4. Kaspersky Endpoint Security.

5. Microsoft Powerpoint Viewer – Бесплатное ПО, свободно распространяемое.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype) , что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

**Приложение к рабочей программе дисциплины
«Сервисная деятельность»**

19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»

Бакалавриат

Профиль «Технологии ресторанного дела»

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

«Сервисная деятельность»

Дисциплина части, формируемой участниками образовательных отношений

Заочная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	108/3
Цель изучения дисциплины	Формирование у студентов определенных ФГОС ВО направления подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания» компетенций, позволяющих рационально планировать и эффективно реализовывать в условиях предприятий питания прогрессивные методы и формы оказания необходимых услуг для различных категорий посетителей современных предприятий питания.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	Введение в дисциплину. Природа и характер сервисной деятельности. Становление и развитие сервисной деятельности. Принципы организации деятельности по предоставлению услуг и сервисному обслуживанию различных категорий потребителей. Основные принципы разработки и внедрения новых форм сервисного обслуживания и оказания услуг для различных категорий потребителей. Этические и психологические особенности обслуживания посетителей предприятий общественного питания. Формы и методы оказания услуг и организации сервисного обслуживания для посетителей предприятий общественного питания. Основы контроля качества и сертификации деятельности по сервисному обслуживанию и оказанию услуг на предприятиях общественного питания.
Формируемые компетенции (коды)	УК-3; УК-5; ПКУВ-2
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	УК-3.1. Демонстрирует знание индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологии социально-ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях; УК-3.2. Организует собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывает их; планирует

	<p>последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии;</p> <p>УК-3.3 Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой;</p> <p>УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этнических, религиозных и ценностных систем;</p> <p>УК-5.2. Использует различные формы и типы коммуникаций в мире культурного многообразия и демонстрирует возможности взаимопонимания между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм;</p> <p>УК-5.3. Демонстрирует практические навыки анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; применяет различные способы анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации;</p> <p>ПКУВ-2.1 Управляет материальными ресурсами и персоналом предприятия общественного питания;</p> <p>ПКУВ-2.2 Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами</p>
<p>Дисциплины, участвующие в формировании компетенции</p>	<p>УК-3: Психология; Конфликтология; Организационно-управленческая практика.</p> <p>УК-5: Философия; Конфликтология; Этика и этикет; Реклама в общественном питании; Формирование толерантной культуры.</p> <p>ПКУВ-2: Технология и организация централизованного производства кулинарной продукции и кондитерских изделий; Стратегия планирования деятельности предприятий общественного питания; Управление ресторанным бизнесом; Реклама в общественном питании; Организационно-управленческая практика.</p>
<p>Образовательные технологии</p>	<p>Преподавание дисциплины ведется с применением:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Информационных технологий: использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) при подготовке к лекциям и практическим работам; 2. Привлечением нормативных правовых источников, материалов исследований и периодической научной печати; 3. Интерактивных технологий: разбор конкретных ситуаций
<p>Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)</p>	<p>Экзамен</p>