

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Забайкальский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Токарева Ю.С.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.В.ОД.14.Технологии сервиса

на 252 часа(ов), 7 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 44.03.04 – Профессиональное обучение (по отраслям)

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом  
Министерства образования и науки Российской Федерации от  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Профиль – Сервис (для набора 2018)

Форма обучения очная, заочная

## 1. Организационно-методический раздел

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Целью изучения дисциплины является формирование знаний и умений, необходимых для выполнения управленческой, сервисной и научно-исследовательской деятельности в сферах деятельности сервиса.

Задачи изучения дисциплины:

Задачами изучения дисциплины является: разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя; проведение мониторинга и контроля качества процесса сервиса и обслуживания; участие в исследованиях потребительского спроса в сервисе.

### 1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина Б1.ВОД 14 Технологии сервиса относится к профессиональному циклу. В процессе изучения данной дисциплины прослеживается тенденция преемственности в развитии общекультурных и профессиональных компетенций со следующими дисциплинами: Сервисная деятельность, Маркетинг в сервисе, Сервисология, Технология управления предприятием сервиса.

### 1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 7 зачетных(ые) единиц(ы), 252 часов.

#### Очная форма

| Виды занятий                               | Распределение по семестрам |           | Всего часов |
|--------------------------------------------|----------------------------|-----------|-------------|
|                                            | 5 семестр                  | 6 семестр |             |
| Общая трудоемкость                         |                            |           | 252         |
| Аудиторные занятия, в т.ч.                 | 36                         | 54        | 90          |
| лекционные (ЛК)                            | 18                         | 18        | 36          |
| практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)        | 18                         | 36        | 54          |
| лабораторные (ЛР)                          | 0                          | 0         | 0           |
| Самостоятельная работа студентов (СРС)     | 36                         | 90        | 126         |
| Форма промежуточной аттестации в семестре  | Зачет                      | Экзамен   | 36          |
| Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП) |                            | КР        |             |

#### Заочная форма

| Виды занятий                               | Распределение по семестрам |           |           | Всего часов |
|--------------------------------------------|----------------------------|-----------|-----------|-------------|
|                                            | 6 семестр                  | 7 семестр | 8 семестр |             |
| Общая трудоемкость                         |                            |           |           | 252         |
| Аудиторные занятия, в т.ч.                 | 8                          | 12        | 12        | 32          |
| лекционные (ЛК)                            | 4                          | 6         | 4         | 14          |
| практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)        | 4                          | 6         | 8         | 18          |
| лабораторные (ЛР)                          | 0                          | 0         | 0         | 0           |
| Самостоятельная работа студентов (СРС)     | 64                         | 60        | 60        | 184         |
| Форма промежуточной аттестации в семестре  | Зачет                      | Зачет     | Экзамен   | 36          |
| Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП) |                            |           | КР        |             |

## 2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

| Индекс компетенции | Содержание компетенции                                                                                                                                                                                |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК- 1              | Способность выполнять профессионально-педагогические функции для обеспечения эффективной организации и управления педагогическим процессом подготовки рабочих, служащих и специалистов среднего звена |
| ПК - 8             | Готовность к осуществлению диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, служащих и специалистов среднего звена                                                                            |
| ПК - 12            | Готовность к участию в исследованиях проблем, возникающих в процессе подготовки рабочих, служащих и специалистов среднего звена                                                                       |
| ПК - 17            | Способность проектировать и применять индивидуализированные, деятельностно и личностно ориентированные технологии и методики обучения рабочих, служащих и специалистов среднего звена                 |

|         |                                                                                                                                             |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК – 21 | Готовность к разработке, анализу и корректировке учебно-программной документации подготовки рабочих, служащих и специалистов среднего звена |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

| Результат обучения |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Знать              | <p>Пороговый:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) влияние внешней и внутренней среды на технологии сервисных услуг для организаций, предлагающих услуги сервиса</li> <li>2) специфику исследований потребителей и услуг</li> <li>3) диагностику развития специалистов сервиса</li> <li>4) функции эффективной организации и управления процессом подготовки кадров в сфере услуг</li> </ol>                                  |
|                    | <p>Стандартный:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) организацию оказания сервисных услуг</li> <li>2) организацию технологического процесса в различных предприятиях сервиса</li> <li>3) основы прогнозирования развития специалистов в области сервиса</li> <li>4) проблемы подготовки кадров для предприятий сервиса</li> </ol>                                                                                             |
|                    | <p>Эталонный:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основы современных технологий сервиса</li> <li>2) влияние технологий сервиса на эффективность работы предприятий</li> <li>3) индивидуальные технологии обучения при подготовке кадров в сфере сервиса</li> <li>4) методики обучения кадров для сферы услуг сервиса</li> </ol>                                                                                              |
| Уметь              | <p>Пороговый:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) соотносить спрос и предложения со сбытовой политикой сервисных услуг</li> <li>2) применять методы ценообразования в зависимости от конкурентных условий предприятия</li> <li>3) осуществлять диагностику предприятия в рамках задания</li> <li>4) использовать профессиональные функции для управления педагогическим процессом подготовки специалистов сервиса</li> </ol> |
|                    | <p>Стандартный:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) разрабатывать стратегии технологий сервиса сбыта услуг</li> <li>2) применять основы маркетинговой деятельности</li> <li>3) применять индивидуальные технологии обучения при подготовке кадров</li> <li>4) разрабатывать программу элективного курса по предлагаемой дисциплине</li> </ol>                                                                                |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <p>Эталонный:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) разрабатывать стратегии развития услуг</li> <li>2) рассчитывать основные показатели эффективности сервисной деятельности предприятий сервиса и индустрии гостеприимства</li> <li>3) анализировать и корректировать учебно-программную документацию в рамках элективного курса</li> <li>4) применять профессиональные функции при подготовке кадров специалистов сервиса</li> </ol> |
| Владеть | <p>Пороговый:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) навыками организации исследований услуг сервиса</li> <li>2) навыками проведения рекламных акций по продвижению услуг</li> <li>3) приемами организации подготовки специалистов в сфере сервиса</li> <li>4) приемами составления программ по элективному курсу</li> </ol>                                                                                                            |
|         | <p>Стандартный:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) навыками проведения анализа спроса и предложения на рынке ресторанных и гостиничных услуг</li> <li>2) приемами формирования стратегии развития ресторанных и гостиничных услуг</li> <li>3) приемами исследования предприятий сервиса</li> <li>4) приемами прогнозирования подготовки кадров для сервиса</li> </ol>                                                               |
|         | <p>Эталонный:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) приемами планирования и формирования ценовой политики в сфере услуг</li> <li>2) приемами анализа спроса на услуги с учетом потребностей</li> <li>3) приемами проектирования и применять личностно ориентированные технологии и методики при обучении специалистов сервиса</li> <li>4) приемами разработки элективных курсов по технологии сервиса</li> </ol>                       |

### 3. Содержание дисциплины

#### 3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

##### Очная форма

| Модуль | Номер раздела | Наименование раздела                                                                                         | Всего часов | Аудиторные занятия |        |    | СРС |
|--------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|--------|----|-----|
|        |               |                                                                                                              |             | ЛК                 | ПЗ(СЗ) | ЛР |     |
| 1      | 1             | Концепции сервиса и их роль в сфере услуг. Критерии и уровни технологий в сервисе. Классификация технологий. | 8           | 2                  | 2      |    | 4   |
|        | 2             | Общие принципы планирования в сервисе. Содержание планирования и виды планирования. Этапы планирования.      | 8           | 2                  | 2      |    | 4   |
| 2      | 3             | Технологии формирования стратегических целей и задач.                                                        | 8           | 2                  | 2      |    | 4   |

|       |    |                                                                                         |     |    |    |   |     |
|-------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|---|-----|
|       | 4  | Организационно-экономическое обеспечение разработки и реализации стратегического плана. | 8   | 2  | 2  |   | 4   |
| 3     | 5  | Технологии маркетинговой деятельности в сервисе.                                        | 8   | 2  | 2  |   | 4   |
|       | 6  | Технологии создания торговой марки и фирменного стиля в сервисе услуг.                  | 8   | 2  | 2  |   | 4   |
| 4     | 7  | Технологии работы персонала в сервисе. Роль и значение персонала.                       | 16  | 4  | 4  |   | 8   |
|       | 8  | Характеристика персонала в зависимости от сферы услуг                                   | 8   | 2  | 2  |   | 4   |
| 5     | 9  | Экономическое поведение предприятий сервиса на рынке услуг                              | 14  | 2  | 4  |   | 8   |
|       | 10 | Стратегии поведения организаций в ресторанном и гостиничном сервисе                     | 16  | 2  | 4  |   | 10  |
| 6     | 11 | Маркетинговая деятельность в сервисе                                                    | 18  | 2  | 4  |   | 12  |
|       | 12 | Ценовая политика в сервисе                                                              | 18  | 2  | 4  |   | 12  |
| 7     | 13 | Организационная культура сервиса                                                        | 18  | 2  | 4  |   | 12  |
|       | 14 | Качество услуг в сервисе                                                                | 18  | 2  | 4  |   | 12  |
| 8     | 15 | Система управления персоналом в сфере услуг                                             | 24  | 4  | 8  |   | 12  |
|       | 16 | Показатели эффективности сервиса при услуг                                              | 18  | 2  | 4  |   | 12  |
| Итого |    |                                                                                         | 216 | 36 | 54 | 0 | 126 |

### Заочная форма

| Модуль | Номер раздела | Наименование раздела                                                                                         | Всего часов | Аудиторные занятия |        |    | СРС |
|--------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|--------|----|-----|
|        |               |                                                                                                              |             | ЛК                 | ПЗ(СЗ) | ЛР |     |
| 1      | 1             | Концепции сервиса и их роль в сфере услуг. Критерии и уровни технологий в сервисе. Классификация технологий. | 10          | 1                  | 1      |    | 8   |
|        | 2             | Общие принципы планирования в сервисе. Содержание планирования и виды планирования. Этапы планирования.      | 10          | 1                  | 1      |    | 8   |
| 2      | 3             | Технологии формирования стратегических целей и задач.                                                        | 10          | 1                  | 1      |    | 8   |

|       |    |                                                                                         |     |    |    |   |     |
|-------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|---|-----|
|       | 4  | Организационно-экономическое обеспечение разработки и реализации стратегического плана. | 10  | 1  | 1  |   | 8   |
| 3     | 5  | Технологии маркетинговой деятельности в сервисе.                                        | 8   |    |    |   | 8   |
|       | 6  | Технологии создания торговой марки и фирменного стиля в сервисе услуг.                  | 8   |    |    |   | 8   |
| 4     | 7  | Технологии работы персонала в сервисе. Роль и значение персонала.                       | 8   |    |    |   | 8   |
|       | 8  | Характеристика персонала в зависимости от сферы услуг                                   | 8   |    |    |   | 8   |
| 5     | 9  | Влияние внешней среды на предприятия сервиса                                            | 8   | 1  | 1  |   | 6   |
|       | 10 | Особенности стратегии поведения организаций в ресторанном и гостиничном сервисе         | 8   | 1  | 1  |   | 6   |
| 6     | 11 | Производственная деятельность в сервисе                                                 | 10  | 1  | 1  |   | 8   |
|       | 12 | Сбытовая политика в сервисе                                                             | 10  | 1  | 1  |   | 8   |
| 7     | 13 | Культура обслуживания в сервисе                                                         | 10  | 1  | 1  |   | 8   |
|       | 14 | Организация качественных услуг в сервисе                                                | 10  | 1  | 1  |   | 8   |
| 8     | 15 | Система управления персоналом в сфере услуг                                             | 8   |    |    |   | 8   |
|       | 16 | Показатели комфорта сервиса при оказании услуг                                          | 8   |    |    |   | 8   |
| 9     | 17 | Экономическое поведение предприятий сервиса на рынке услуг                              | 6   |    |    |   | 6   |
|       | 18 | Стратегии поведения организаций в ресторанном и гостиничном сервисе                     | 6   |    |    |   | 6   |
| 10    | 19 | Маркетинговая деятельность в сервисе                                                    | 8   |    |    |   | 8   |
|       | 20 | Ценовая политика в сервисе                                                              | 8   |    |    |   | 8   |
| 11    | 21 | Организационная культура сервиса                                                        | 11  | 1  | 2  |   | 8   |
|       | 22 | Особенности оказания услуг в индустрии гостеприимства                                   | 11  | 1  | 2  |   | 8   |
| 12    | 23 | Особенности управления персоналом в гостиничном и ресторанном сервисе                   | 11  | 1  | 2  |   | 8   |
|       | 24 | Показатели эффективности сервиса при оказании услуг                                     | 11  | 1  | 2  |   | 8   |
| Итого |    |                                                                                         | 216 | 14 | 18 | 0 | 184 |

### 3.2. Лекционные занятия

#### Очная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание лекционных занятий                                                                                                                  |
|--------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | 1             | Основные особенности управления технологиями сервиса в бизнесе                                                                                 |
|        | 2             | Технологии сервиса в ресторанном и гостиничном бизнесе                                                                                         |
| 2      | 3             | Современные подходы к реализации стратегий управления в сфере услуг                                                                            |
|        | 4             | Основные бизнес процессы при создании сервисных услуг.                                                                                         |
| 3      | 5             | Основные виды маркетинговых исследований в сфере услуг                                                                                         |
|        | 6             | Особенности маркетинговых технологий сервиса в сетевых ресторанах и отелях                                                                     |
| 4      | 7             | Технология подбора и отбора кадров в сфере услуг                                                                                               |
|        | 8             | Современные подходы управления персоналом в зависимости от оказываемых услуг                                                                   |
| 5      | 9             | Сервисное поведение ресторанов и гостиниц на микро и макроуровнях Характеристика потребителей сфере услуг                                      |
|        | 10            | Виды стратегий и формирование портфеля стратегий Влияние организационной структуры на реализацию стратегии в ресторанном и гостиничном сервисе |
| 6      | 11            | Основы современного сервиса Программа лояльности клиентов Стимулирование сбыта, направленное на конечного потребителя                          |
|        |               |                                                                                                                                                |

|   |    |                                                                                                                                                                              |
|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | 12 | Планирование и формирование ценовой политики, факторы, влияющие на уровень цен Взаимодействие спроса, предложения и цены Ценообразование в условиях меняющейся внешней среды |
| 7 | 13 | Корпоративная культура в сфере услуг Организация безопасности в сервисе Организация рекламных мероприятий                                                                    |
|   | 14 | Создание условий для качественного сервиса Составляющие качества услуг и обслуживания Модель качества обслуживания                                                           |
| 8 | 15 | Мотивация персонала Стандарты работы персонала в сервисе                                                                                                                     |
|   | 16 | Сбытовая политика в сфере услуг                                                                                                                                              |

### Заочная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание лекционных занятий                                       |
|--------|---------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1      | 1             | Основные особенности управления технологиями сервиса в бизнесе      |
|        | 2             | Технологии сервиса в ресторанном и гостиничном бизнесе              |
| 2      | 3             | Современные подходы к реализации стратегий управления в сфере услуг |
|        | 4             | Основные бизнес процессы при создании сервисных услуг.              |
| 5      | 9             | Сервисное поведение ресторанов и гостиниц на микро и макроуровнях   |
|        | 10            | Виды стратегий и формирование портфеля стратегий                    |
| 6      | 11            | Основы современного сервиса                                         |
|        |               |                                                                     |

|    |    |                                                                                |
|----|----|--------------------------------------------------------------------------------|
|    | 12 | Планирование и формирование ценовой политики, факторы, влияющие на уровень цен |
| 7  | 13 | Корпоративная культура в сфере услуг                                           |
|    | 14 | Создание условий для качественного сервиса                                     |
| 11 | 21 | Организация безопасности в сервисе Организация рекламных мероприятий           |
|    | 22 | Составляющие качества услуг и обслуживания Модель качества обслуживания        |
| 12 | 23 | Стандарты работы персонала в сервисе                                           |
|    | 24 | Сбытовая политика в сфере услуг                                                |

### 3.3. Практические (семинарские) занятия

#### Очная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание практических(семинарских) занятий                                 |
|--------|---------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | 1             | Основные особенности управления технологиями сервиса в бизнесе               |
|        | 2             | Зарубежные и отечественные технологии сервиса в бизнесе                      |
| 2      | 3             | Современные подходы к реализации стратегий управления в сфере услуг          |
|        | 4             | Основные бизнес процессы при создании сервисных услуг в предприятиях питания |
| 3      | 5             | Применение маркетинговых исследований в сфере услуг                          |

|   |    |                                                                                                                                        |
|---|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | 6  | Маркетинговые технологии сервиса в сетевых ресторанах и отелях                                                                         |
| 4 | 7  | Технология подбора и отбора кадров в сфере услуг сервиса                                                                               |
|   | 8  | Современные подходы управления персоналом в зависимости от оказываемых услуг                                                           |
| 5 | 9  | Принципы поведения организаций, оказывающих ресторанные и гостиничные услуги Характеристика различных категорий потребителей           |
|   | 10 | Корпоративные стратегии в гостиничном сервисе Базовые стратегии конкуренции в ресторанном сервисе                                      |
| 6 | 11 | Стимулирование сбыта и роль обслуживающего персонала<br>Комплексные маркетинговые исследования в ресторанах и гостиницах               |
|   | 12 | Ценообразование на разных стадиях жизненного цикла при оказании услуг Характеристика издержек и способы их сокращения                  |
| 7 | 13 | Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса<br>Особенности профессионального поведения работника ресторана           |
|   | 14 | Создание условий «комфорта» в ресторанном и гостиничном сервисе<br>Особенности работы с потребителями гостиничных услуг                |
| 8 | 15 | Управление процессом обучения персонала Современные методы управления персоналом в России за рубежом                                   |
|   | 16 | Анализ технологий сервиса ресторанов города по различным критериям<br>Анализ технологий сервиса гостиниц города по различным критериям |

#### Заочная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание практических(семинарских) занятий |
|--------|---------------|----------------------------------------------|
|--------|---------------|----------------------------------------------|

|    |    |                                                                                                                                        |
|----|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 1  | Основные особенности управления технологиями сервиса в бизнесе                                                                         |
|    | 2  | Зарубежные и отечественные технологии сервиса в бизнесе                                                                                |
| 2  | 3  | Современные подходы к реализации стратегий управления в сфере услуг                                                                    |
|    | 4  | Основные бизнес процессы при создании сервисных услуг в предприятиях питания                                                           |
| 5  | 9  | Характеристика различных категорий потребителей                                                                                        |
|    | 10 | Базовые стратегии конкуренции в ресторанном сервисе                                                                                    |
| 6  | 11 | Комплексные маркетинговые исследования в ресторанах и гостиницах                                                                       |
|    | 12 | Ценообразование на разных стадиях жизненного цикла при оказании услуг                                                                  |
| 7  | 13 | Особенности профессионального поведения работника ресторана                                                                            |
|    | 14 | Особенности работы с потребителями гостиничных услуг                                                                                   |
| 11 | 21 | Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса                                                                          |
|    | 22 | Создание условий «комфорта» в ресторанном и гостиничном сервисе                                                                        |
| 12 | 23 | Управление процессом обучения персонала                                                                                                |
|    | 24 | Анализ технологий сервиса ресторанов города по различным критериям<br>Анализ технологий сервиса гостиниц города по различным критериям |

### 3.4. Лабораторные занятия

### 3.5. Организация самостоятельной работы

#### Очная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение                                    | Виды самостоятельной работы                          |
|--------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1      | 1             | Международные стандарты технологий сервиса при обслуживании в гостинице                        | Реферат обзора                                       |
| 1      | 2             | Классификация гостиниц в г Чите                                                                | Реферат- резюме                                      |
| 2      | 3             | Особенности обслуживания иностранных гостей в гостинице                                        | Реферат доклад                                       |
| 2      | 4             | Техника работы службы в гостинице                                                              | Реферат обзор                                        |
| 3      | 5             | Техника работы обслуживающего персонала в ресторане                                            | Реферат обзора<br>Подготовка электронных презентаций |
| 3      | 6             | Эстетика оформления интерьера ресторана                                                        | Реферат обзора<br>Реферат - доклад                   |
| 4      | 7             | Стандарт отрасли. Общественное питание. Требования к производственному персоналу. ОСТ 28-1 -95 | Анализ нормативных документов                        |
| 4      | 8             | Анализ и классификация гостиниц и ресторанов в Забайкальском крае                              | Обработка и анализ полученных данных                 |
| 5      | 9             | Тенденции развития технологий сервиса в ресторанном бизнесе                                    | Реферат обзора                                       |
| 5      | 10            | Франчайзинг как форма малого бизнеса в сфере услуг                                             | Реферат- резюме                                      |
| 6      | 11            | Взаимосвязь лояльных клиентов и спроса услуг                                                   | Реферат доклад                                       |
| 6      | 12            | Анализ ценовой политики ресторанов в г. Чите                                                   | Реферат обзор                                        |
| 7      | 13            | Анализ рекламных средств гостиниц города                                                       | Реферат обзора<br>Подготовка электронных презентаций |
| 7      | 14            | Разработка модели качества услуг                                                               | Реферат обзора<br>Реферат - доклад                   |

|   |    |                                                                                |                                      |
|---|----|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 8 | 15 | Анализ стандартов обслуживающего персонала ресторанного и гостиничного сервиса | Анализ нормативных документов        |
| 8 | 16 | Маркетинговый обзор гостиничных и ресторанных услуг г. Читы                    | Обработка и анализ полученных данных |

### Заочная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение                                    | Виды самостоятельной работы                          |
|--------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1      | 1             | Международные стандарты технологий сервиса при обслуживании в гостинице                        | Реферат обзора                                       |
| 1      | 2             | Классификация гостиниц в г Чите                                                                | Реферат- резюме                                      |
| 2      | 3             | Особенности обслуживания иностранных гостей в гостинице                                        | Реферат доклад                                       |
| 2      | 4             | Техника работы службы в гостинице                                                              | Реферат обзор                                        |
| 3      | 5             | Техника работы обслуживающего персонала в ресторане                                            | Реферат обзора<br>Подготовка электронных презентаций |
| 3      | 6             | Эстетика оформления интерьера ресторана                                                        | Реферат обзора<br>Реферат - доклад                   |
| 4      | 7             | Стандарт отрасли. Общественное питание. Требования к производственному персоналу. ОСТ 28-1 -95 | Анализ нормативных документов                        |
| 4      | 8             | Анализ и классификация гостиниц и ресторанов в Забайкальском крае                              | Обработка и анализ полученных данных                 |
| 5      | 9             | Тенденции развития технологий сервиса в гостиничном бизнесе                                    | Реферат обзора                                       |
| 5      | 10            | Франчайзинг как форма малого бизнеса гостиничных услуг                                         | Реферат- резюме                                      |
| 6      | 11            | Взаимосвязь лояльных клиентов и спроса услуг в гостиничном сервисе                             | Реферат доклад                                       |
| 6      | 12            | Анализ ценовой политики гостиниц в г. Чите                                                     | Реферат обзор                                        |
| 7      | 13            | Анализ рекламных средств гостиниц города                                                       | Реферат обзора<br>Подготовка электронных презентаций |
| 7      | 14            | Разработка модели качества услуг                                                               | Реферат обзора<br>Реферат - доклад                   |
| 8      | 15            | Анализ стандартов обслуживающего персонала гостиничного сервиса                                | Анализ нормативных документов                        |

|    |    |                                                                    |                                                      |
|----|----|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 8  | 16 | Маркетинговый обзор гостиничных услуг г. Читы                      | Обработка и анализ полученных данных                 |
| 9  | 17 | Тенденции развития технологий сервиса в ресторанном бизнесе        | Реферат обзора                                       |
| 9  | 18 | Франчайзинг ресторанных услуг                                      | Реферат- резюме                                      |
| 10 | 19 | Взаимосвязь лояльных клиентов и спроса услуг в ресторанном сервисе | Реферат доклад                                       |
| 10 | 20 | Анализ ценовой политики ресторанов в г. Чите                       | Реферат обзор                                        |
| 11 | 21 | Анализ рекламных средств ресторанов города                         | Реферат обзора<br>Подготовка электронных презентаций |
| 11 | 22 | Разработка модели качества услуг                                   | Реферат обзора<br>Реферат - доклад                   |
| 12 | 23 | Анализ стандартов обслуживающего персонала ресторанного сервиса    | Анализ нормативных документов                        |
| 12 | 24 | Маркетинговый обзор ресторанных услуг г. Читы                      | Обработка и анализ полученных данных                 |

#### 4. Интерактивные формы образовательных технологий

| Модуль | Номер раздела | Вид учебных занятий | Образовательные технологии              | Количество часов |
|--------|---------------|---------------------|-----------------------------------------|------------------|
| 1      | 3             | Лекция              | Лекция с использованием презентаций     | 2                |
| 2      | 4             | Семинар             | Ситуационные задачи                     | 2                |
| 3      | 5             | Семинар             | Мастер класс (приглашение работодателя) | 2                |
| 4      | 7             | Семинар             | Ситуационные задачи                     | 2                |
|        |               |                     |                                         |                  |
| 1      | 1             | Лекция              | Лекция с использованием презентаций     | 2                |
| 1      | 2             | Семинар             | Ситуационные задачи                     | 2                |
| 2      | 3             | Семинар             | Ситуационные задачи                     | 2                |

#### 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

[Фонд оценочных средств](#)

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1. Основная литература**

#### **6.1.1. Печатные издания**

1. Рыжова Н.И. Индустрия гостиничных и ресторанных услуг: учеб. пособие / Н.И. Рыжова; Забайкал. гос. ун-т. – Чита: ЗабГУ, 2016. – 95с.
2. Федцов Владимир, Георгиевич. Культура ресторанного сервиса : учеб. пособие / Федцов Владимир Георгиевич. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2010. - 248 с.

#### **6.1.2. Издания из ЭБС**

3. Черевичко, Т.В. Теоретические основы гостеприимства / Т. В. Черевичко; Черевичко Т.В. - Moscow : Флинта, 2014. - . - Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т.В. Черевичко. - 2-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА, 2014. - ISBN 978-5-9765-0024-2. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976500242.html>

### **6.2. Дополнительная литература**

#### **6.2.1. Печатные издания**

3. Арбузова, Надежда Юрьевна. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие / Арбузова Надежда Юрьевна. - 2-е изд., испр. - Москва : Академия, 2011. - 224 с. - (Высшее профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-7777-2 : 352-00.
4. Кобяк, Марина Викторовна. Управление качеством в гостинице : учеб. пособие / Кобяк Марина Викторовна, Скобкин Сергей Сергеевич. - Москва : Магистр, 2011. - 511 с.

#### **6.2.2. Издания из ЭБС**

6. Тимохина Татьяна Леопольдовна. Гостиничная индустрия : Учебник / Тимохина Татьяна Леопольдовна; Тимохина Т.Л. - М. : Издательство Юрайт, 2016. - 336. <https://www.biblio-online.ru/book/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829>
7. Сологубова, Галина Сергеевна. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : Учебник / Сологубова Галина Сергеевна; Сологубова Г.С. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 379. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-01301-6 : 115.48. <https://www.biblio-online.ru/book/6D14FBD4-0211-4C10-B21D-A62B7F2AD698>
8. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 185 с. — (Серия : Университеты России). — <https://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>

### **6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

<https://e.lanbook.com/> Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».

<https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»

<http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»

<http://window.edu.ru> Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных Интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования.

<http://www.nlr.ru/> Российская национальная библиотека

## **7. Перечень программного обеспечения**

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МераПро".

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-101.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы

Комплект специальной учебной мебели. Доска – меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, стационарный экран, акустическая система.

Переносные наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-315.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы, самостоятельной работы.

Компьютерный класс. Комплект специализированной учебной мебели.

Доска аудиторная меловая.

Комплект ПЭВМ - 8 шт.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран, переносная акустическая система.

Доступ к сети интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-100.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы, самостоятельной работы. Комплект специальной учебной мебели.

Доска меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран, переносная акустическая система.

Интерактивная система Smart.

Копировальное устройство.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-102.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Комплект специализированной учебной мебели. Специализированная мебель для хранения литературы.

Комплект ПЭВМ – 1 шт., проектор – 2 шт., плоттер – 1 шт., ноутбук – 2.

Методическая литература, периодика кафедры

Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

## **9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

Самостоятельная работа заключается:

- в самостоятельной подготовке студента к лекции – чтение конспекта предыдущей лекции. Это помогает лучше понять материал новой лекции, опираясь на предшествующие знания. В начале лекции проводится устный или письменный экспресс-

опрос студентов по содержанию предыдущей лекции;

- в подготовке к практическим занятиям по основным и дополнительным источникам литературы;

- в выполнении домашних заданий;

- в самостоятельном изучении отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям; - в выполнении контрольных мероприятий по дисциплине;

- в подготовке докладов и сообщений.

Порядок подготовки к практическим занятиям. Практические занятия предназначены для углубленного изучения предмета. Они помогают студентам овладеть понятийно-терминологическим аппаратом, свободно оперировать им, применять теорию к практическим приложениям, прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления. На практических занятиях знания, которые получили студенты на лекции и в результате самостоятельной работы закрепляются, приобретают качественно иное, более осмысленное содержание расширяются, углубляются. По форме проведения практические занятия могут представлять собой развернутую беседу по заранее сообщенному плану или небольшие доклады студентов. В этом случае на практические занятия можно вынести теоретический материал, который оставлен студентами для самостоятельного изучения. Докладчики могут использовать информационные и коммуникационные технологии для презентаций (тезисы, схемы, видеодемонстрации). После каждого доклада проводится коллективное обсуждение по ряду параметров: научность, доказательность, новизна, достоинства и недостатки, речь, демонстрация, поведение, контакт с аудиторией и так далее. Практические занятия являются активной формой учебных занятий и широко используются при преподавании данной учебной дисциплины. Как правило, они строятся на основе живого творческого обсуждения, товарищеской дискуссии по рассматриваемой тематике. В процессе обучения используются следующие типы практических занятий: вопросно-ответный семинар; семинар с использованием докладов по вопросам темы семинара; коллоквиум и другие. Общий план проведения практических занятий задается преподавателем заранее. В конце практического занятия преподаватель подводит итоги, выставляет оценки. Таким образом, все студенты: - обязаны сформулировать обоснованный ответ в сжатой форме на каждый вопрос; - ответить на вопросы и замечания преподавателя по содержанию своего «выступления»; - высказать (в устной или письменной форме) свое отношение к выступлениям других студентов.. Методические рекомендации для подготовки сообщения.

Структура устного сообщения:

Структурными элементами сообщения являются: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, библиографический список. Содержание должно включать перечень основных структурных элементов сообщения. Во Введении четко формулируется цель выполнения сообщения и средства достижения ее, актуальность и социальную значимость темы. Основная часть – главный содержательный раздел, разбитый на подразделы и пункты в соответствии с составленным планом. Заключение содержит обобщающие выводы по теме и личные оценки автора. Библиографический список использованных источников должен содержать перечень источников, использованных при выполнении сообщения. Источники следует располагать по алфавиту.

Порядок представления и защиты письменного сообщения: Завершенное письменное сообщение представляется студентом преподавателю в срок, определенный преподавателем. Преподаватель анализирует текст, формулирует вопросы по содержанию. Рекомендательный план защиты доклада: Название темы. Краткое изложение наиболее интересной информации по теме. Способы и результаты поиска информации для выполнения сообщения. Анализ трудностей, с которыми встретились при выполнении работы. Ваше личное отношение к выполненной работе.

Рекомендации по работе с учебной и научной литературой:

Приёмами метода анализа научной литературы являются: составление библиографии, аннотирование, конспектирование, реферирование, цитирование, составление плана.

Библиография составляется в алфавитном порядке. Есть требования ГОСТа по составлению библиографии, которые изредка меняются, потому лучше в библиотеке попросить эти требования. Аннотирование – краткое изложение статьи или пособия в несколько строк. Пример: аннотация на библиографических карточках. Конспектирование

– переложение работы автора своими словами или словами автора в той логической последовательности, которая есть у автора, без высказывания своего отношения к тем или иным положениям автора. Реферирование – предполагает анализ работы, как и при конспектировании, но можно изменить логику в зависимости от своих замыслов и обязательно высказывание своих мыслей и мнений о тех или иных положениях автора. Цитирование – если цитируются какие-то мысли, даже если они не дословные, ссылка на автора работы обязательна. Если цитируются точные слова автора, то их надо брать в кавычки.

Разработчик/группа разработчиков: Рыжова Н.И. - доцент

**Рассмотрена на заседании кафедры  
(протокол от 31.08.2018 г. № 1)**