

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт экономики, управления и сервиса
Кафедра индустрии сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Е. Ю. Меркулова
«04» июля 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.1.1 Современные сервисные технологии в сфере обслуживания

Направление подготовки/специальность: 43.04.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Сервис индустрии гостеприимства и
спортивно-оздоровительных услуг

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

год набора: 2022

Тамбов, 2022

Автор программы:

Кандидат педагогических наук, доцент Морева Светлана Николаевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис (уровень магистратуры) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 518).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры индустрии сервиса и туризма «29» июня 2022 г. Протокол № 11

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «04» июля 2022 г. № 11.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. Цели и задачи дисциплины..... | 4 |
| 2. Место дисциплины в структуре ОП Магистра..... | 5 |
| 3. Объем и содержание дисциплины..... | 5 |
| 4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства..... | 10 |
| 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)..... | 17 |
| 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины..... | 19 |
| 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы..... | 20 |

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-1 Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- организационно-управленческий

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр. (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания))

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

| Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта) | Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия | Индикаторы достижения компетенций |
|---|---|--|
| | ПК-1 Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами | Применяет современные технологии и технологические достижения с учетом специфики предприятия, направленные на совершенствование процесса обслуживания потребителей |

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-1 Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами

| № п/п | Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи | Форма обучения | |
|-------|--|-------------------|---|
| | | Заочная (семестр) | |
| | | 3 | 4 |
| 1 | Организационно-управленческая практика | + | |
| 2 | Основы спортивно-оздоровительного сервиса | | + |
| 3 | Сервис объектов профессиональной деятельности | | + |
| 4 | Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства | | + |

| | | | |
|---|---|--|---|
| 5 | Технологии обслуживания в спортивно-оздоровительных центрах | | + |
| 6 | Технологии оказания и предоставления услуг в фитнес-центрах | | + |

2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры:

Дисциплина «Современные сервисные технологии в сфере обслуживания» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис.

Дисциплина «Современные сервисные технологии в сфере обслуживания» изучается в 1 семестре.

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 5 з.е.

Заочная: 5 з.е.

| Вид учебной работы | Заочная (всего часов) |
|--------------------------------------|--------------------------|
| Общая трудоёмкость дисциплины | 180 |
| Контактная работа | 18 |
| Лекции (Лекции) | 8 |
| Практические (Практ. раб.) | 10 |
| Самостоятельная работа (СР) | 153 |
| Экзамен | 9 |

3.2. Содержание курса:

| № темы | Название раздела/темы | Вид учебной работы, час. | | | Формы текущего контроля |
|-----------|--|-----------------------------|--------------------|----|--|
| | | Лек ции | Пра кт. раб. | СР | |
| | | 3 | 3 | 3 | |
| 1 семестр | | | | | |
| 1 | Сервисные технологии и формы обслуживания | 1 | - | 13 | Собеседование; Подготовка электронной презентации; Опрос |
| 2 | Технологии и технологический процесс | 1 | 1 | 18 | Опрос; Выполнение практических заданий; Собеседование |
| 3 | Технологические системы: понятие, структура и классификация | 1 | 1 | 18 | Собеседование; Выполнение практических заданий; Опрос |

| | | | | | |
|---|--|---|---|----|------------------------------------|
| 4 | Технология ресторанного сервиса | 2 | 2 | 32 | Тестирование; Научный доклад |
| 5 | Производственно-технологическая подготовка к обслуживанию потребителей в ресторане | 1 | 1 | 18 | Выполнение практических заданий |
| 6 | Сервисные технологии проведения приемов и банкетов | - | 1 | 18 | Опрос |
| 7 | Современные сервисные технологии предоставления спортивно-оздоровительных услуг | 1 | 2 | 18 | Подготовка электронной презентации |
| 8 | Социально-медицинские технологии индустрии красоты | 1 | 2 | 18 | Тестирование |

Тема 1. Сервисные технологии и формы обслуживания (ПК-1)

Лекция.

Современные сервисные технологии, как фактор повышения конкурентоспособности. Информационные технологии в сфере услуг. Причины, по которым сервисные предприятия инвестируют в новые технологии. Области применения новых технологий в сфере услуг. Технология как конкурентное преимущество.

Виды сервиса по времени осуществления, по содержанию работ. Фирменный сервис. Формы обслуживания: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание с выездом на дом, экспресс-обслуживание, безконтактное обслуживание, обслуживание с использованием обменных фондов товаров и др.

Виды сервисного обслуживания на предприятиях гостинично-туристического бизнеса. Виды сервиса на предприятиях питания: французский сервис, английский сервис, американский сервис, русский сервис их основная характеристика и особенности. Национальные, региональные, этнические, демографические, природно-климатические особенности организации сервисного обслуживания.

Практическое занятие.

не предусмотрено.

Задания для самостоятельной работы.

1. Изучение и систематизация справочных материалов с использованием глобальной сети «Интернет», учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации по дисциплине.
2. Подготовка ответов на вопросы:
 - 1) Виды сервисной деятельности.
 - 2) Классификация предприятий сервиса.
 - 3) Принципы развития современного сервиса.
 - 4) Особенности организации и функционирования сервисных организаций.

Тема 2. Технологии и технологический процесс (ПК-1)

Лекция.

Общее понятие сути технология и технологический процесс. Этапы формирования технологического процесса. Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуг. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.

Жизненный цикл технологии. Производственный процесс. Технологический процесс. Основные составляющие технологического процесса, проектирование и эффективность. Эффективность технологического процесса и его оценка.

Практическое занятие.

1. Понятие и структура производственного процесса.
2. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.
3. Структура процесса оказания услуг.
4. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.

Задания для самостоятельной работы.

Вопросы для подготовки:

1. Сравнительный анализ типов и методов организации выполнения услуг.
2. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
3. Показатели оценки уровня организации производства.
4. Анализ современных сервисных технологий, завоевавших признание потребителей («брендов»).

Тема 3. Технологические системы: понятие, структура и классификация (ПК-1)

Лекция.

Этапы формирования технологического процесса: начальный, подготовительный, основной, заключительный.

Классификация технологических процессов: по способу организации; по кратности обработки; по способу влияния на предмет труда или потребления; по характеру связи исходного материала и продукта; по типу используемого оборудования; по уровню механизации и масштабам выпускаемой продукции (оказываемых услуг).

Взаимосвязь технологий с другими ситуативными факторами сервисных организаций. Общее понятие технологических систем. Классы технологических систем: традиционные; новые; технологические системы, которые можно осваивать на передовых технологиях на протяжении 2-3 лет; технологические системы, которые находятся на ранней стадии разработки; технологические системы.

Практическое занятие.

1. Основы организации обслуживания потребителей.
2. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.
3. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы и ее состав.

Задания для самостоятельной работы.

1. Углубленное изучение материалов по формированию технологического процесса, оказываемых услуг.
2. Понятие и показатели качества услуг и продукции.
3. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.

Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.

Тема 4. Технология ресторанного сервиса (ПК-1)

Лекция.

Нормативно-правовая документация, регламентирующая ответственность предприятия питания при организации обслуживания гостей в зале ресторана. Взаимосвязь особенностей управления и концепции ресторана. Классификация и характеристика методов и форм обслуживания. Основные элементы ресторанного сервиса: встреча и размещение гостей; прием и оформление заказа, передача заказа на производство и т.д. Организация процесса обслуживания потребителей в зале. Информационное и правовое обеспечение управления персоналом в ресторане. Французская, английская, европейская и русская технология подачи блюд. Порядок расчета с потребителями. Правила и техника предварительной сервировки стола тарелками, приборами, стеклянной посудой. Сервисные направления при сервировке столов. Сервисные технологии при подаче блюд, закусок и напитков. Способы предложения блюд и напитков по новым технологиям. Дизайнерские направления в оформлении столов. Различные виды сервировки с элементами дизайна. Управление конфликтами и стрессами. Использование тренингов и ролевых игр в вопросах управления и развития персонала ресторана. Мотивация и оценка деятельности обслуживающего персонала ресторана. Стандартизация и сертификация в ресторанном сервисе.

Практическое занятие.

1. Классификация предприятий общественного питания.
2. Концепции ресторанного бизнеса.
3. Концепция сетевого ресторана.
4. Концепции деятельности предприятий быстрого обслуживания.
5. Кейтеринг как форма обслуживания потребителей.

Задания для самостоятельной работы.

1. Анализ нормативных документов по безопасности услу.
2. Общие требования, предъявляемые к предприятиям общественного питания.
3. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 5. Производственно-технологическая подготовка к обслуживанию потребителей в ресторане (ПК-1)

Лекция.

Виды торговых помещений, их назначение, характеристика. Оснащение торговых помещений мебелью, торговым оборудованием, посудой, столовым бельем. Современные требования к мебели. Правила расстановки мебели (столов, стульев) в зале ресторана. Столовая посуда и приборы. Классификация, требования к посуде и приборам. Столовое белье: виды, назначение. Порядок получения и подготовки столовой посуды, приборов, столового белья. Виды меню, их характеристика. Требования к составлению и оформлению меню. Последовательность расположения блюд в меню. Инжиниринг меню. Технологичность меню. Структурирование карты вин. Гармонизация карты вин и меню. Карта бара, карта коктейлей. Сигарная карта. Чайная и десертная карта. Основные принципы, порядок их составления и оформления.

Практическое занятие.

1. Формы обслуживания в предприятиях ресторанного бизнеса.
2. Специальные формы обслуживания посетителей.
3. Правила подбора вин и блюд.
4. Сервировка фуршетного стола.

Задания для самостоятельной работы.

1. Меню: понятие, виды, характеристика.
 2. Карта вин: структура и содержание.
 3. Особенности подбора, сервировки и хранения вин.
- Углубленное изучение материалов темы.

Тема 6. Сервисные технологии проведения приемов и банкетов (ПК-1)

Лекция.

не предусмотрено.

Практическое занятие.

1. Банкеты и приемы: определение, классификация.
2. Банкет за столом с частичным обслуживанием. Назначение, подготовка, проведение банкета.
3. Дипломатические приемы. Банкет-чай.
4. Бары: классификация и характеристика.
5. Основные виды барного обслуживания.
6. Виды оборудования и инвентаря для баров.
7. Особенности обслуживания банкет– чай.

Задания для самостоятельной работы.

1. Анализ особенностей сетевых ресторанов.
2. Этапы становления ресторанного бизнеса в России.
3. Разработка концепции развития ресторанного бизнеса на региональном уровне (по выбору студента).

Тема 7. Современные сервисные технологии предоставления спортивно-оздоровительных услуг (ПК-1)

Лекция.

Культурно-оздоровительные услуги, оказываемые в рамках существующих структур здоровьесберегающего сервиса. Природные лечебные факторы: климатические и бальнеологические факторы. Социально-культурный сервис. Способы оздоровления, оздоровительные мероприятия во внекурортных учреждениях. Оздоровительные фитнес программы. Wellness, SPA.

Регулирование массы тела (методика упражнений, стимулирующих увеличение мышечной массы; методика упражнений, способствующих снижению массы тела). Определение и характеристика оздоровительной физической культуры. Виды, формы, направления оздоровительной физической культуры. Виды и содержание основных форм контроля и самоконтроля при занятиях ОФК.

Практическое занятие.

1. Спортивно-оздоровительные услуги в гостевом бизнесе.
2. Социально-культурные основы здоровья.
3. Традиционные методы оздоровления. Основы здорового питания. Основы диетологии.
4. Виды спорта как услуга спортивно-оздоровительного сервиса.

Задания для самостоятельной работы.

1. Анализ основных проблем развития системы мирового спорта и молодежной политики; организационные особенности и тенденции развития физической культуры и спорта.
2. Современный маркетинг услуг, как инструмент развития спортивно-оздоровительного сервиса.
3. Эффективные продажи спортивно-оздоровительных услуг: методы и особенности; организация и технология продаж спортивно-оздоровительных услуг.
4. Особенности оздоровительной аэробики как вида физкультурно-спортивной деятельности.

Тема 8. Социально-медицинские технологии индустрии красоты (ПК-1)

Лекция.

Современная концепция общественного здоровья. Определение проблемы социально-культурных основ здоровья. Охрана здоровья людей – основное направление оздоровительного сервиса. Современные технологии профилактики заболеваний. Учреждения лечебно-оздоровительных комплексов. Социальные технологии. Традиционные методы оздоровления. Физические методы лечения. Фитотерапия. Ароматерапия. Светоцветовая терапия. Методы рефлексотерапии и массажа

Практическое занятие.

1. Типологии клиентов в индустрии красоты. Отличительные особенности.
2. Характеристика СПА и велнес услуг на современном этапе индустрии гостеприимства.
3. Основные модели услуг: фитнес-клуб; СПА-клуб; велнес-клуб.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте вопросы к обсуждению:

1. Состояние и перспективы развития ногтевого сервиса.
2. Состояние и перспективы развития косметического рынка.
3. Сравнительная характеристика состояния российского рынка и рынков ведущих европейских стран».
4. Разработайте программу предоставления СПА-услуг с учетом запросов различных целевых потребителей.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

Балльно-рейтинговые мероприятия не предусмотрены

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Выполнение практических заданий

Тема 2. Технологии и технологический процесс

1. Один из сотрудников фирмы был случайно замечен на чужом объекте. После проверки Службой безопасности оказалось, что сотрудник не только работает ещё и на компанию конкурента, но и берёт деньги с клиентов за свои услуги. После выговора с занесением в трудовую книжку, сотрудника заставили отработать положенные две недели, после чего он был уволен.

Задачи:

1. Назовите причины такого поведения сотрудника, охарактеризуйте работу коллектива.
2. Дайте оценку действиям руководства компании.
3. Предложите вариант развития ситуации.

Тема 3. Технологические системы: понятие, структура и классификация

1. Проведите анализ современных сервисных технологий, завоевавших признание потребителей («бренд»). Выделите их сильные стороны.
2. Сервисный центр "Цинильня" Локальный сервисный центр, который нацелен на услуги по ремонту техники Apple в одном из районов города Тамбова.

Задача: Привлечение новых клиентов и общее повышение узнаваемости бренда. Разработайте и обоснуйте план действия.

Научный доклад

Тема 4. Технология ресторанного сервиса

1. Классификация предприятий общественного питания.
2. Концепции ресторанного бизнеса.
3. Концепция сетевого ресторана.
4. Концепции деятельности предприятий быстрого обслуживания.
5. Кейтеринг как форма обслуживания потребителей.
6. Основные элементы ресторанного сервиса: встреча и размещение гостей; прием и оформление заказа, передача заказа на производство и т.д.
7. Организация процесса обслуживания потребителей в зале.
8. Информационное и правовое обеспечение управления персоналом в ресторане.
9. Этапы становления ресторанного бизнеса в России
10. Стандартизация и сертификация в ресторанном сервисе.

Опрос

Тема 1. Сервисные технологии и формы обслуживания

- 1 Роль информационных технологий в сфере услуг.
- 2 Причины, по которым сервисные предприятия инвестируют в новые технологии.
- 3 Области применения новых технологий в сфере услуг.
- 4 Как вы понимаете "Технология как конкурентное преимущество".

Тема 2. Технологии и технологический процесс

1. Современные сервисные технологии, как фактор повышения конкурентоспособности.
2. Информационные технологии в сфере услуг.

Тема 3. Технологические системы: понятие, структура и классификация

1. Что понимается под жизненным циклом технологий.
2. Характеристика производственного процесса.
3. Характеристика технологического процесса.
4. Основные составляющие технологического процесса, проектирование и эффективность.
5. Эффективность технологического процесса и его оценка.

Подготовка электронной презентации

Тема 1. Сервисные технологии и формы обслуживания

1. Тенденции развития клубных отелей, апарт-отелей, гостевых отелей, «Bad and breakfast», ведомственных гостиниц и др. типов гостиниц .
2. «Информационная революция» и возрастание роли культурно-досуговой деятельности в сервисе.
3. Проектирования культурно-досуговой деятельности предприятий гостиничного сервиса.
4. Кейтеринг – прогрессивная форма обслуживания.
5. Технологии ресторанного обслуживания в гостиничном хозяйстве.
6. Современные технологии и формы обслуживания.
7. Интерактивные технологии в организации обслуживания.
8. Современные технологии обслуживания в ресторанах, барах и кафе.

Тема 7. Современные сервисные технологии предоставления спортивно-оздоровительных услуг

- 1 Организация деятельности предприятий сферы спортивно-оздоровительного сервиса.
- 2 Современные сервисные технологии предоставления спортивно-оздоровительных услуг.
- 3 Основные технологические процессы в сфере сервиса.
- 4 Социальные технологии.
- 5 Традиционные методы оздоровления.
- 6 Информационные технологии в сервисе.
- 7 Успешные проекты российских рестораторов.
- 8 Стандартизация и сертификация в ресторанном сервисе.

Собеседование

Тема 1. Сервисные технологии и формы обслуживания

1. Бизнес-идеи и франшизы мирового значения в ресторанном бизнесе.
2. Ресторанный бизнес: тенденции, концепции, перспектива.

Тема 2. Технологии и технологический процесс

- 1 Нормативно-правовая документация, регламентирующая ответственность предприятия питания при организации обслуживания гостей в зале ресторана.
- 2 Концепции ресторана.
- 3 Классификация и характеристика методов и форм обслуживания.
- 4 Основные элементы ресторанного сервиса: встреча и размещение гостей.
- 5 Организация процесса обслуживания потребителей в зале.
- 6 Информационное и правовое обеспечение управления персоналом в ресторане.

Тема 3. Технологические системы: понятие, структура и классификация

1. Технологически процесс.
2. Этапы формирования технологического процесса.
3. Понятие и структура производственного процесса.
4. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.
5. Структура процесса оказания услуг.

Тестирование

Тема 4. Технология ресторанного сервиса

10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте

5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте

3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.

1- менее 25% правильных ответов баллов не дает

Тема 8. Социально-медицинские технологии индустрии красоты

1. Оздоровительная физическая культура (как род деятельности) это организованная двигательная активность, а также такие виды деятельности, которые связаны с соблюдением здорового образа жизни. Деятельность в рамках оздоровительной физической культуры направлена в первую очередь на достижение максимально возможного оздоровительного эффекта. Многообразные формы и виды занятий физическими упражнениями должны обеспечивать как минимум следующие эффекты:
 - 1.1. профилактику гипокинезии и гиподинамии за счет увеличения жизненно необходимого объема движения и нагрузок;
 - 1.2. расширение резервных возможностей основных жизненно важных систем организма (прежде всего дыхательной и сердечно-сосудистой);
 - 1.3. повышение общей неспецифической устойчивости организма к вредным воздействиям внешней среды и заболеваниям.
2. Оздоровительная физическая культура (как совокупность предметных ценностей) представлена теми материальными и духовными ценностями, которые созданы для обеспечения эффективной физкультурно-оздоровительной деятельности - это:
 - 2.1. сведения об оздоровительных возможностях занятий физическими упражнениями;
 - 2.2. методическое обеспечение физкультурно-оздоровительной деятельности и здорового образа жизни;
 - 2.3. необходимое материально-техническое оснащение физкультурно-оздоровительной деятельности;
 - 2.4. это формирование интереса и потребности в занятиях физическими упражнениями.

3. Оздоровительная физическая культура (как результат деятельности) характеризуется совокупностью полезных результатов ее использования - это:

- 3.1. достижение стабильно высокого уровня здоровья, максимальное продление эффективной жизнедеятельности;
- 3.2. совершенствование основных жизнеобеспечивающих функций и систем организма;
- 3.3. повышение устойчивости организма к ряду заболеваний и многим вредным воздействиям внешней среды;
- 3.4. улучшение психоэмоционального состояния;
- 3.5. достижение высокого уровня физической подготовленности;
- 3.6. приобретение прикладных двигательных умений и навыков;
- 3.7. удовлетворение потребности в движении во время активного отдыха и развлечения;
- 3.8. коррекция фигуры и массы тела.

4. Главной идеей сохранения, укрепления здоровья и профилактики заболеваний является оздоровительная программа, различная для каждой категории населения (дети, молодежь, взрослые и пожилые люди) или индивидуально для конкретного человека, которая включает семь основных технологических направлений:

- 4.1. Натуральное здоровое и рациональное питание (поддержание энергетического баланса организма);
- 4.2. Очищение (имеется в виду выведение ненужных метаболитов, шлаков из организма);
- 4.3. Физическая активность и физическая тренировка, включающая в себя все возможные технологии массового спорта и оздоровительной физической культуры;
- 4.4. Рекреация (отдых, развлечение, восстановление);
- 4.5. Здоровая среда жизнедеятельности;
- 4.6. Режим труда и отдыха;
- 4.7. Психическое оздоровление.

5. Здоровье рассматривают в самых разных аспектах:

5.1. Медицинский аспект – здоровье это отсутствие болезней, их симптомов; Биомедицинский - здоровье это нормальная функция организма на всех уровнях его организации.

5.2. Биосоциальный - здоровье это способность к полноценному выполнению социальных функций, как возможность приспособления к меняющимся условиям окружающей среды. 5.3. экономическую категорию – как основу человеческого капитала.

6. Современное определение понятия "здоровье" впервые было сформулировано Всемирной организацией здравоохранения (ВОЗ) в 1940 г. Было признано, что здоровье – это:

6.1. не просто отсутствие болезней и физических дефектов, а состояние физического, психического и социального благополучия. При этом подразумевается гармоничное сочетание социального, физического, интеллектуального, эмоционального и духовного аспектов жизни.

6.2. Осуществить такую деятельность способен только человек, обладающий определенным мировоззрением, уровнем развития личности, а также всесторонними знаниями, умениями и привычками здорового образа жизни.

7. Со здоровьем тесно связано понятие – «Человеческий капитал», которое включает:

- 7.1. сформированные в результате инвестиций физическое, психическое и духовное здоровье, знания, способности, умения, опыт, уровень культуры, инновационный потенциал и др.;
- 7.2. инвестициями в человеческий капитал являются сохранение и укрепление здоровья, воспитание, образование, медицинская и социальная помощь;
- 7.3. нет верного варианта

8. Аэробика как физкультурно-оздоровительная система представляет собой:

8.1. синтез общеразвивающих гимнастических упражнений, разновидностей бега, прыжков, подскоков, выполняемых под музыкальное сопровождение.

9. Аэробика как физкультурно-оздоровительная система имеет следующую классификацию:

9.1. классическая аэробика, степ-аэробика, аква-аэробика, танцевальная, с элементами боевых искусств, слайд-аэробика и многое др.

9.2. спортивные танцы

9.3 нет верного ответа

10. Шейпинг является изобретением:

10.1. исключительно российским изобретением (заявка на признание шейпинга изобретением была подана в СССР, в 1988 году);

10.2. США;

10.3. нет верного варианта.

Вариант -2

Вопрос 1. К современным формам обслуживания потребителя, относятся:

- а) обслуживание потребителей в стационарных условиях
- б) бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя
- с) обслуживание потребителей с выездом на дом

Вопрос 2. Что понимается под «фирменном сервисом»:

- а) процесс обслуживания
- б) степень удовлетворенности клиента
- с) система взаимоотношений между изготовителем и потребителем промышленной продукции, характеризующейся непосредственным участием изготовителя в обеспечении эффективного использования изделия на протяжении всего жизненного цикла

Вопрос 3. Социально-культурные услуги – это услуги:

- а) совокупность полезных свойств услуги
- б) конкретные материальные действия, направленные на исполнителя
- в) удовлетворяющие духовные и интеллектуальные потребности людей и поддерживающие их нормальную жизнедеятельность

Вопрос 4. Более цивилизованной формой сервиса питания и питания в XIX в. были:

- а) кабак
- б) корчма
- с) трактир

Вопрос 5. Одно из ключевых понятий, которое используется при определении сервиса:

- а) профессионализм
- б) специалист
- с) деятельность

Вопрос 6. Форма концентрации производства, предполагающая объединение функционально и технологически разнородных предприятий, которые принадлежат к близким, родственным отраслям:

- а) горизонтальная интеграция
- б) вертикальная интеграция
- с) диверсификация

Вопрос 7. Главной задачей обеспечения качества услуги является:

- а) превышение ожиданий потребителей
- б) удовлетворение ожиданий потребителей
- с) стандарты обслуживания

Вопрос 8. Разработка и внедрение рациональных форм и методов обслуживания является главной задачей:

- а) процесса производства услуг
- б) создание условий качества
- с) процесса обслуживания населения

Вопрос 9. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

- а) формальным
- б) бесплатным
- с) бесконтактным

Вопрос 10. Как нужно отреагировать старшему менеджеру, заметив, что клиент высказывает свое недовольство работнику отеля:

- а) тут же вмешаться и отчитать нерадивого служащего
- б) разобраться в ситуации и помочь сотруднику в решении проблемы
- с) принести извинения клиенту за причиненные неудобства

Вопрос 11. Назовите основные составляющие продукт в сервисе:

- а) товары, заранее подготовленные в подразделениях предприятия
- б) продукты сторонних фирм партнеров, участвующих в процессе обслуживания
- с) услуги, оказываемые предприятием сервиса с целью удовлетворить потребности клиента

Вопрос 12. Для какого вида деятельности характерна обязательность предложения, эластичность, удобство?

- а) сервисный
- б) индивидуальный
- с) личностный

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

Типовые вопросы экзамена (ПК-1)

1. Понятие «современные сервисные технологии» в сфере обслуживания».
2. Этапы формирования технологического процесса: начальный, подготовительный, основной, заключительный.
3. Классификация основных технологических процессов.
4. Основные составляющие технологического процесса, проектирование и эффективность
5. Проектирование технологического процесса.
6. Эффективность технологического процесса и его оценка.
7. Взаимосвязь технологий с другими ситуативными факторами сервисных организаций.
8. Закономерности развития технологических систем. Взаимосвязь технологии с другими факторами сервисных организаций.
9. Общее понятие технологических систем. Классы технологических систем: традиционные; новые; технологические системы.
10. Противоречия сервисной деятельности и их учет при формировании сервисной технологии.
11. Организационные основы сервисной деятельности.
12. Особенности организации и функционирования сервисных организаций.
13. Специфика культуры ресторанного сервиса.
14. Рестораны: виды, классы, основные требования.
15. Структура и классификация услуг ресторана. Правила оказания услуг.
16. Технология работы с персоналом.
17. Производственная деятельность ресторана.
18. Система управления залом ресторана и сервисными услугами.
19. Виды торговых помещений ресторана, их назначение, оснащение.
20. Структурирование карты вин и сигарной карты.
21. Классификация и характеристика методов и форм обслуживания.
22. Методы подачи блюд.
23. Организация процесса обслуживания потребителей в зале.
24. Основы международной практики обслуживания.
25. Сервисные направления при сервировке стола.
26. Способы предложения блюд и напитков по новым технологиям.
27. Сервировка стола для завтрака, обеда, ужина.

28. Дипломатические приемы: виды, особенности организации.
29. Сервисные технологии проведения банкета с полным обслуживанием.
30. Сервисные технологии проведения банкета с частичным обслуживанием.
31. Сервисные технологии проведения банкета-коктейля.
32. Сервисные технологии проведения банкета-чая.
33. Особенности обслуживания тематических мероприятий.
34. Ускоренные формы обслуживания: шведский стол, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк.
35. Технологии продвижения ресторанной продукции на рынке услуг.
36. Виды меню, их характеристика. Требования к составлению и оформлению.
37. Мерчандайзинг в ресторанном сервисе.
38. Прогрессивные сервисные технологии, используемые в ресторанах.
39. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
40. Современные технологии проведения банкета-фуршета.
41. Инновационная технология управления персоналом ресторана.
42. Использование тренингов и ролевых игр в вопросах управления и развития персонала ресторана.
43. Мотивация и оценка деятельности обслуживающего персонала ресторана.
44. Совершенствование сервисной деятельности в ресторане.
45. Перечень документов обеспечивающих создание условий безопасности услуг.

Типовые задания для экзамена (ПК-1)

Проанализируйте, какие подходы к осуществлению сервиса применяются:

- «Стимулирование сбыта внушает потребителю симпатию, интерес и преданность продукции с меньшими затратами по сравнению с прямой рекламой»

Ф. Котлер

- «Я настоятельно советую изменить отношение к клиенту, так как, к примеру, снижение цены — это не выход, оно дает лишь разовый эффект, в то время как внимательное отношение позволяет получить эффект многократный: потребитель вновь и вновь станет обращаться в Вашу компанию».

Джон Шоул

- Мотивационная система работников предприятия "В"

При разработке стратегии управления персоналом руководство турфирмы "Б" ориентируется прежде всего на развитие чувства индивидуальной ответственности и повышение квалификации работников. Также уделяется внимание вопросам поддержания корпоративной культуры и сплоченности коллектива. Сотрудникам фирмы "Б" предоставляется возможность обучения как непосредственно на рабочем месте (на предприятии), так и вне предприятия с частичной или полной оплатой за счет организации.

Для всех работников предприятия предусмотрены льготы по предоставлению бесплатного питания в течение рабочего дня, служебного транспорта, а также возможность пользоваться продукцией (услугами) предприятия по льготным ценам.

В отчетный период руководителями фирмы "Б" была разработана и введена экспериментальная программа по развитию у работников чувства ответственности и сплоченности коллектива. В рамках этой программы служащим предоставили право на самостоятельное принятие решений (в пределах компетенции сотрудника) по некоторым вопросам, которые раньше находились в сфере ведения руководителей среднего звена. Также были проведены мероприятия, направленные на улучшение социально-психологического климата в коллективе. Был приглашен специалист, прошедший тренинг по тактике разрешения конфликтных ситуаций. Организовано проведение совместных праздников.

Был проведен анализ рабочих процессов путем составления работниками карты (фотографии) использования рабочего времени. При реализации программы по улучшению условий труда в отчетном периоде были модифицированы 30% рабочих мест.

В период летнего туристского сезона работникам (менеджерам по продаже турпутевок) выплачивались премии в размере 7% с продаж в сверхурочное время, а также надбавки к зарплате за напряженные условия труда.

По окончании года была изучена книга отзывов клиентов фирмы и выданы премии трем сотрудникам за отмеченные в ней отзывы-благодарности.

За нарушения корпоративных правил и трудовой дисциплины (распорядка) налагаются штрафы в размере, определенном внутренними документами фирмы. В отчетный период были зарегистрированы взыскания в виде штрафов за опоздания и неявки на работу по неуважительным причинам, а также штраф за искажение информации при работе с клиентами.

По результатам текущей аттестации один сотрудник смещен на нижестоящую должность, одному сотруднику была понижена заработная плата, двум повышена. За неудовлетворительное выполнение должностных обязанностей объявлены выговоры трем сотрудникам, два сотрудника были лишены ежегодных премий, рассчитываемых по результатам года.

Задание:

1. Какие из представленных методов являются составляющими элементами (распределите):

а) системы моральной / материальной мотивации;

б) системы поощрительного / принудительного стимулирования;

2. Какие из представленных методов направлены на повышение эффективности текущей деятельности предприятия, какие на результаты в долгосрочном периоде?

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

| Оценка | Компетенции | Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата) |
|-----------------------|-------------|--|
| «отлично» | ПК-1 | Отлично анализирует пути применения технологий процесса обслуживания потребителей. Владеет информацией о новейших технологиях в сервисе, используя соответствующую методологическую основу. |
| «хорошо» | ПК-1 | Владеет новейшими технологиями разработки и применения сервисных технологий, с учетом специфики предприятия, направленные на совершенствование процесса обслуживания потребителей. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком. |
| «удовлетворительно» | ПК-1 | Демонстрирует базовые знания технологии сервисного обслуживания и понимание оптимизации процессов сервиса. |
| «неудовлетворительно» | ПК-1 | Допускает ошибки при анализе технологий сервисного обслуживания и не понимает процесс оптимизации предприятия. Не ориентируется в современных технологиях обслуживания потребителей. |

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Миротин Л.Б., Ташбаев Ы.Э., Касенов А.Г. Логистика: обслуживание потребителей : Учебник. - М.: ИНФРА-М, 2002. - 189 с.
2. Чепурова И.Ф. Поведение потребителей : учеб. пособие. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2012. - 95 с.

6.2 Дополнительная литература:

1. Папело В. Н., Ковтун Б. А. Эффективные технологии управления социально-экономическим развитием муниципального образования : учебное пособие. - 2-е изд., стер.. - Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 207 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454168>
2. Беспалько И. И. Этнокультурные технологии в деятельности региональных национально-культурных центров : учебное пособие. - Челябинск: ЧГАКИ, 2006. - 136 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491258>
3. Чепурова И.Ф., Перевертова Т.А. Разработка управленческого решения : УМК для спец.: 080504 (гос. и муниципальное управление), 080500 (менеджмент организации-бакалавриат), 080505 (управление персоналом). - [Тамбов]: [Изд-во ТГУ], [200. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).
4. Лапшин В. Ю., Осадчая Т. Г., Кожевникова Т. М., Чепурова И. Ф. Организация и управление коммерческой деятельностью : учеб. пособие. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2014. - 377, [1] с.
5. Труфанова Т.А., Чепурова И.Ф., Степичева О.А., Радюкова Я.Ю., Лапшин В.Ю., Грошев И.В. Кадровый менеджмент : учеб. пособие. - 2-е изд.. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2011. - 421 с.

6.3 Иные источники:

1. 8. Архив научных журналов зарубежных издательств - <http://arch.neicon.ru>
2. Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) - <http://www.wttc.org>
3. Гуманитарная электронная библиотека - <http://www.lib.ua-ru.net/katalog/41.html>

4. Журнал Современные проблемы сервиса и туризма. Официальный сайт. - <https://www.spst-journal.org>
5. Сервис plus - <http://www.service.plus/jour>
6. Сервис Tinkercad - <https://www.tinkercad.com>
7. Современные проблемы сервиса и туризма - <http://spst-journal.org>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Statistica Base 10 for Windows RU

Альт-Инвест сумм

Skype

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

1С:Предприятие 8.2 (8.2.18.61) учебная

Операционная система "Альт Образование"

Adobe Photoshop CS3

Электронный периодический справочник "Система ГАРАНТ"

Операционная система Microsoft Windows XP SP3

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>
2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru>
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
4. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>
5. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина. – URL: <http://www.tambovlib.ru>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.