

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности

А.А. Панфилов

« 28 » 08 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ В СЕРВИСЕ

Направление подготовки - 43.03.01 «Сервис»

Профиль/программа подготовки - «Социокультурный сервис»

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения - очная

| Семестр | Трудоемкость зач. ед./час | Лекции, час. | Практич. занятия, час. | Лаборат. работы, час. | СРС, час. | Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/зачет с оценкой) |
|---------|------------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------|--------------|---|
| 5 | 3/108 | 18 | 36 | | 9 | Экзамен (45) |
| 6 | 4/144 | 18 | 36 | | 45 | Экзамен (45) |
| Итого | 7/252 | 36 | 72 | | 54 | Экзамен Экзамен |

Владимир 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Технологические процессы в сервисе»-формирование у будущих специалистов современного системного мышления и комплекса специальных знаний в области осуществления технологических процессов в сфере сервисных услуг со спектром специальных технологий, используемых в социокультурной сфере, обучение студентов грамотному применению программно-целевых методов управления производством для принятия решений. Практическое освоение курса предполагает формирование умений профессионального менеджера по организации производства на рынке услуг социокультурного сервиса, в целях обеспечения эффективного функционирования предприятий в условиях рыночных отношений.

Задачи:

- рассмотреть вопросы сущности технологии как науки о способах воздействия на социальные объекты; социальные технологии как совокупность приемов и методов, применяемых социальными институтами и социальными менеджерами для достижения поставленной цели, в процессе осуществления социальной деятельности в социально-культурной сфере;
- изучить типологии социальных технологий в зависимости от класса решаемых социальных задач, видов, сфер и уровней социальной организации; принципы разработки социальных технологий в социально-культурной сфере; специфику технологий в социально-культурной сфере при оказании услуг;
- развивать активность и инициативу для участия в реализации мероприятий по повышению эффективности производства, направленных на сокращение расхода материалов, снижение трудоемкости, повышение производительности труда;
- воспитывать ответственность за результаты своего труда, а также технологическую культуру.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Технологические процессы в сервисе» относится к базовой части учебного плана.

Пререквизиты дисциплины: «Экономика организации», «Маркетинг услуг», «Сервисная деятельность», «Основы предпринимательской деятельности», «Сервисология», «Менеджмент в сфере услуг».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

| Код формируемых компетенций | Уровень освоения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции) |
|--|--------------------------------|---|
| 1 | 2 | 3 |
| <i>(ПК-6) - готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</i> | Частичное освоение компетенции | Знать: - современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующие требованиям потребителей; Уметь: - применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; Владеть: способностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей |
| <i>(ПК-7) - готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных технологий</i> | Частичное освоение компетенции | Знать: специфику разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе информационных и коммуникационных технологий; Уметь: разрабатывать процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных технологий; Владеть: способностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных технологий. |
| <i>(ОК-5) – способность к самоорганизации и самообразованию</i> | Частичное освоение компетенции | Знать: - нормативные документы, регламентирующие деятельность по оказанию сервисных услуг в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры; - технологии и способы решения различных проблем при оказании сервисных услуг в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры; Уметь: - управлять качеством услуг в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры; -обеспечивать контроль качества выполнения услуг сфере недвижимости и коммунальной |

| | | |
|--|--|--|
| | | инфраструктуры; Владеть: - способностью к самоорганизации и самообразованию |
|--|--|--|

4. ОБЪЁМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 7 зачётных единиц, 252 часа.

| № п/п | Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины | Семестр | Неделя семестра | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) | | | | Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %) | Формы текущего контроля успеваемости форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|-------|---|---------|-----------------|--|----------------------|---------------------|-----|---|--|
| | | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | СРС | | |
| 1. | Тема 1. Предмет и сущность техники и технологии | 5 | 1-2 | 2 | 4 | | 1 | 3/50% | |
| 2. | Тема 2. Технологизация социальных процессов в обществе | 5 | 3-4 | 2 | 4 | | 1 | 3/50% | |
| 3. | Тема 3. Технологии в социально-культурном сервисе. | 5 | 5-6 | 2 | 4 | | 1 | 3/50% | Рейтинг-контроль №1 |
| 4. | Тема 4. Социальные технологии и риск | 5 | 7-8 | 2 | 4 | | 1 | 3/50% | |
| 5. | Тема 5. Приоритетные технологии в сервисе и туризме | 5 | 9-10 | 2 | 4 | | 1 | 3/50% | |
| 6. | Тема 6. Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов | 5 | 11-12 | 2 | 4 | | 1 | 3/50% | Рейтинг-контроль №2 |
| 7. | Тема 7. Технология предоставления таймшерных услуг | 5 | 13-14 | 2 | 4 | | 1 | 3/50% | |
| 8. | Тема 8. Технология создания и управления брендом | 5 | 15-16 | 2 | 4 | | 1 | 3/50% | |

| | | | | | | | | | |
|---------------------------|--|---|------------|-----------|-----------|--|----------|----------------|---------------------|
| 9. | Тема 9. Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисе | 5 | 17-18 | 2 | 4 | | 1 | 3/50% | Рейтинг-контроль №3 |
| Всего за 5 семестр | | | 108 | 18 | 36 | | 9 | 27/50 % | Экзамен (45) |
| 10. | Тема 10. Технологический процесс оказания сервисных услуг в предприятиях гостиничного бизнеса Технология бронирования туров и гостиничных мест | 6 | 1-4 | 2 | 4 | | 5 | 3/50% | |
| 11. | Тема 11. Технологический процесс управления гостиницами и иными средствами размещения | 6 | 5-6 | 4 | 4 | | 5 | 4/50% | Рейтинг-контроль №1 |
| 12. | Тема 12. Технология предоставления дополнительных услуг в гостинице | 6 | 7 | 4 | 4 | | 5 | 4/50% | |
| 13. | Тема 13. Технологический процесс оказания сервисных услуг в предприятиях туристической индустрии. Технология создания туристского продукта. | 6 | 8 | 2 | 4 | | 5 | 3/50% | |
| 14. | Тема 14. Технология продвижения туристского продукта | 6 | 9-10 | 2 | 4 | | 5 | 3/50% | |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---|---|------------|-----------|-----------|---|-----------|---------------------|----------------------------|
| 15. | Тема 15. Технологический процесс оказания сервисных услуг в предприятиях массового питания. Классификация услуг общественного питания и их характеристика. | 6 | 11-12 | 2 | 4 | 5 | 3/50% | Рейтинг-контроль №2 | |
| 16. | Тема 16. Инновационные технологии производства кулинарной продукции и обслуживания потребителей в предприятиях общественного питания | 6 | 13-14 | 2 | 4 | 5 | 3/50% | | |
| 17. | Тема 17. Технологический процесс оказания кейтеринговых услуг в предприятиях общественного питания | 6 | 15-16 | 2 | 4 | 5 | 3/50% | | |
| 18. | Тема 18. Качество услуг. Требования, предъявляемые к качеству услуг предприятий сервиса Системы оценки показателей качества услуг сервиса. Критерии оценки качества сервиса | 6 | 17-18 | 2 | 4 | 5 | 3/50% | Рейтинг-контроль №3 | |
| Всего за 6 семестр | | | 144 | 18 | 36 | | 45 | 29/54 % | Экзамен (45) |
| Наличие в дисциплине КП/КР | | | | - | | | | | |
| Итого по дисциплине | | | 252 | 36 | 72 | | 54 | 56/52% | Экзамен Экзамен |

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Предмет и сущность техники и технологии

Цели, задачи дисциплины «Технические процессы в сервисе». Техника и технология: определения, соотношение понятий. История техники. Теоретические основы социальных технологий. Социальные технологии как совокупность приемов и методов достижения цели социальной деятельности. Технологии в социально-культурном сервисе. Инновационно-практическая направленность техники и технологии в социально-культурном сервисе.

Тема 2. Технологизация социальных процессов в обществе

Принципы технологизации социальных процессов. Типология социальных технологий по классу решаемых задач. Социальные технологии, используемые для успешной деятельности людей, занятых в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

Система, виды и методы воздействий на потребителя, его имущество, сознание в сфере сервиса.

Тема 3. Технологии в социально-культурном сервисе.

Принципы классификаций технологий. Классы и типы социальных технологий. Приоритетные социальные технологии. Квазитехнологии и антитехнологии в социально-культурном сервисе.

Тема 4. Социальные технологии и риск

Подходы к интерпретации понятия «риск». Условия ситуации риска. Прогнозирование уровня риска при проектировании технологий.

Тема 5. Приоритетные технологии в сервисе и туризме

Технология предоставления оздоровительных услуг в средствах размещения. Технология предоставления консалтинговых услуг. Технология предоставления лизинговых услуг. Технология предоставления услуг турлидера (руководителя туристской группы). Технология разработки и проведения экскурсии. Технология формирования имиджа сервисного предприятия. Технология эффективной рекламы сервисных услуг. Технология формирования лояльности клиентов предприятия сервиса.

Тема 6. Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов

Понятие инжиниринга. Состав полного цикла инжиниринга. Направления инжиниринга: консультативный, технологический, финансовый, строительный, общий инжиниринг. Этапы инжиниринга. Реинжиниринг как инновационный процесс, направленный на перепроектирование бизнеса для достижения значительного, скачкообразного улучшения деятельности предприятия.

Тема 7. Технология предоставления таймшерных услуг

Таймшер как направление клубного отдыха. Внутренний и внешний таймшер. Таймшер как способ планирования отдыха (достоинства и недостатки). Развитие таймшер-индустрии в России.

Тема 8. Технология создания и управления брендом

Понятие бренда и брендинга. Отличие бренда от торговой марки. Технология создания бренда. Управление брендом.

Тема 9. Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисе

Определение и виды франчайзинга. Составляющие франчайзинга. Преимущества и недостатки франчайзинга. Особенности развития франчайзинга в России.

Тема 10. Технологический процесс оказания сервисных услуг в предприятиях гостиничного бизнеса.

Технология бронирования туров и гостиничных мест. Использование системы бронирования турпродукта и гостиничного номера через систему Интернет. Преимущества бронирования турпродукта через систему Интернет.

Программное обеспечение интерфейсов как сегмент системы управления гостиничным имуществом, включающий программные модули: текущая продажа, управление энергетическими ресурсами, телефонные счета, система электронного запираания, программное обеспечение персональных компьютеров, мини – бары, демонстрации видеofilьмов.

Тема 11. Технологический процесс управления гостиницами и иными средствами размещения

Основные технологические службы и порядок их деятельности: служба управления номерным фондом (СПиР, служба горничных, служба портье, инспектор по уборке номеров, служба безопасности и др.); административная служба (секретариат, финансовая служба, кадровая служба, инспекторы по пожарной безопасности и технике безопасности и др.); служба общественного питания (кухня, ресторан, служба банкетинга, служба Room servise и др.); инженерно-технические службы (главный инженер, служба текущего ремонта, служба связи, электрик, сантехник и др.); вспомогательные службы (прачечная, бельевая, службы уборки помещений и др.).

Обслуживание внутренних служб гостиницы как сегмент системы управления гостиничным имуществом. Технология организации безопасности гостей и обслуживающего персонала гостиницы и средства размещения.

Тема 12. Технология предоставления дополнительных услуг в гостинице

Понятие дополнительных услуг в гостинице. Особенности предоставления дополнительных услуг в гостинице и средствах размещения. Продвижение дополнительных услуг.

Тема 13. Технологический процесс оказания сервисных услуг в предприятиях туристической индустрии. Технология создания туристского продукта.

Туристский продукт и услуга: определения, соотношения понятий. Жизненный цикл туристского продукта. Состав туристских услуг. Планирование тура. Формирование программы обслуживания туристов. Выбор партнеров и согласование условий сотрудничества. Оценка целесообразности и экономической эффективности тура.

Тема 14. Технология продвижения туристского продукта

Комплексное исследование рынка. Разработка системы продвижения турпродукта. Выбор инструментов стимулирования сбыта, выявление круга наиболее перспективных участников технологического процесса. Определение интенсивности мероприятий по стимулированию сбыта. Принятие решений о средствах распространения информации о программе стимулирования сбыта. Определение продолжительности стимулирования процесса продвижения туристского продукта. Туристские выставочные мероприятия: виды, порядок разработки программ. Оценка эффективности выставочного мероприятия.

Тема 15. Технологический процесс оказания сервисных услуг в предприятиях массового питания.

Классификация услуг общественного питания и их характеристика. в соответствии с ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования»: услуги питания; услуги по изготовлению продукции общественного питания; услуги по

организации потребления продукции общественного питания и обслуживанию; услуги по реализации продукции общественного питания и покупных товаров; услуги по организации досуга, в том числе развлекательные; информационно-консультационные (консалтинговые) услуги; прочие услуги общественного питания.

Тема 16. Инновационные технологии производства кулинарной продукции и обслуживания потребителей в предприятиях общественного питания

Инновационные технологии производства кулинарной продукции в предприятиях общественного питания

Инновационные технологии обслуживания потребителей в предприятиях общественного питания

Тема 17. Технологический процесс оказания кейтеринговых услуг в предприятиях общественного питания

Определение понятия кейтеринг. История создания кейтеринга. классификация кейтеринговых услуг. Организация предоставления кейтеринговых услуг.

Тема 18. Качество услуг. Требования, предъявляемые к качеству услуг предприятий сервиса .

Системы оценки показателей качества услуг сервиса. Критерии оценки качества сервиса.

Функции комплексной системы управления качеством (КС УК). Принципы построения системы управления качеством Системы оценки показателей качества услуг сервиса.

Планирование качества обслуживания потребителей, мероприятий по повышению качества; обеспечение и поддержание требуемого качества сервиса на всех этапах производства.

Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине

Тема 1. Предмет и сущность техники и технологии

Практическое занятие 1. Техника и технология в социально-культурном сервисе..
Технология: общая характеристика. Классификация технологий.

Практическое занятие 2. Документирование технологических процессов
Нормативная база организации технологического процесса. (Конституция РФ, Закон о защите прав потребителя прав потребителей, Гражданский кодекс, ГОСТ 3.1109-82. ЕСТД; ГОСТ 3.1103-2011;ГОСТ 3.1119-83; ГОСТ 3.1201-85.

Тема 2. Технологизация социальных процессов в обществе

Практическое занятие 3. Изучение принципов технологизации социальных процессов и типологии социальных технологий по классу решаемых задач; технологий, используемых для успешной деятельности людей, занятых в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

Практическое занятие 4. Изучение системы, видов и методов воздействия на потребителя, его имущество, сознание в сфере сервиса.

Тема 3. Технологии в социально-культурном сервисе.

Практическое занятие 5. Принципы классификаций технологий в сервисе. Классы и типы социальных технологий. Приоритетные социальные технологии.

Практическое занятие 6. Инновационные технологии в экономике. Квазитехнологии и антитехнологии в социально-культурном сервисе.

Тема 4. Социальные технологии и риск

Практическое занятие 7. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД2) ОК 029-2014, утвержденный Приказом Росстандарта от 31.01.2014 г. Виды экономической деятельности в социально-культурной сфере.

Практическое занятие 8. Подходы к интерпретации понятия «риск». Условия ситуации риска. Прогнозирование уровня риска при проектировании технологий.

Тема 5. Приоритетные технологии в сервисе и туризме

Практическое занятие 9. Изучение технологий предоставления услуг в социокультурном сервисе: технологии предоставления оздоровительных услуг в средствах размещения, технология предоставления консалтинговых услуг, технологии предоставления лизинговых услуг.

Практическое занятие 10 Изучение технологий предоставления услуг в социокультурном сервисе: технологии предоставления услуг турлидера (руководителя туристской группы), технология разработки и проведения экскурсии, технологии формирования имиджа сервисного предприятия, технологии эффективной рекламы сервисных услуг, технологии формирования лояльности клиентов предприятия сервиса.

Тема 6. Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов

Практическое занятие 11. Изучение состава полного цикла инжиниринга и его этапов.

Практическое занятие 12. Изучение направлений инжиниринга: консультативного, технологического, финансового, строительного, общего инжиниринга. Реинжиниринг как инновационный процесс, направленный на перепроектирование бизнеса для достижения значительного улучшения деятельности предприятия.

Тема 7. Технология предоставления таймшерных услуг

Практическое занятие 13. Изучение технологии предоставления таймшерных услуг как направления клубного отдыха. Развитие таймшер-индустрии в России.

Практическое занятие 14. Преимущества и недостатки внутреннего и внешнего таймшера, как способа планирования отдыха.

Тема 8. Технология создания и управления брендом

Практическое занятие 15. Изучение понятий бренда и брендинга и отличий бренда от торговой марки. Изучение ГОСТ Р 56645.1-2015 Системы дизайн-менеджмента. Руководство по управлению дизайном промышленной продукции

Практическое занятие 16. Изучение технологии и этапов создания бренда. Порядок, цели, задачи управления брендом.

Тема 9. Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисе

Практическое занятие 17. Изучение видов и составляющих франчайзинга.

Практическое занятие 18. Преимущества и недостатки франчайзинга. Особенности развития франчайзинга в России.

Тема 10. Технологический процесс оказания сервисных услуг в предприятиях гостиничного бизнеса.

Практическое занятие 19. Изучение технологии бронирования туров и гостиничных мест, порядка использования системы бронирования турпродукта и гостиничного номера через систему Интернет. Преимущества бронирования турпродукта через систему Интернет.

Практическое занятие 20. Изучение программного обеспечения интерфейсов как сегмента системы управления гостиничным имуществом (программные модули: текущая

продажа, управление энергетическими ресурсами, телефонные счета, система электронного запираания, программное обеспечение персональных компьютеров, мини – бары, демонстрации видеофильмов).

Тема 11. Технологический процесс управления гостиницами и иными средствами размещения

Практическое занятие 21. Изучение состава и порядка деятельности основных технологических служб гостиниц (служба управления номерным фондом (СПиР), служба горничных, служба портье, инспектор по уборке номеров, служба безопасности и др.); административная служба (секретариат, финансовая служба, кадровая служба, инспекторы по пожарной безопасности и технике безопасности и др.); служба общественного питания (кухня, ресторан, служба банкетинга, служба Room servise и др.); инженерно-технические службы (главный инженер, служба текущего ремонта, служба связи, электрик, сантехник и др.); вспомогательные службы (прачечная, бельевая, службы уборки помещений и др.).

Практическое занятие 22. Изучение технологии организации безопасности гостей и обслуживающего персонала гостиниц и иных средств размещения.

Тема 12. Технология предоставления дополнительных услуг в гостинице

Практическое занятие 23. Изучение перечня дополнительных услуг, предоставляемых гостиницами.

Практическое занятие 24. Изучение особенностей предоставления дополнительных услуг в гостинице и средствах размещения и порядка продвижения дополнительных услуг.

Тема 13. Технологический процесс оказания сервисных услуг в предприятиях туристической индустрии. Технология создания туристского продукта.

Практическое занятие 25. Изучение состава туристских услуг и порядка планирования тура. Жизненный цикл туристского продукта. Оценка целесообразности и экономической эффективности тура.

Практическое занятие 26. Изучение порядка формирования программы обслуживания туристов. Выбор партнеров и согласование условий сотрудничества.

Тема 14. Технология продвижения туристского продукта

Практическое занятие 27. Комплексное исследование рынка. Разработка системы продвижения турпродукта.

Практическое занятие 28. Определение интенсивности мероприятий по стимулированию сбыта. Принятие решений о средствах распространения информации о программе стимулирования сбыта. Определение продолжительности стимулирования процесса продвижения туристского продукта. Порядок разработки программ туристских выставочных мероприятий оценка эффективности выставочного мероприятия.

Тема 15. Технологический процесс оказания сервисных услуг в предприятиях массового питания.

Практическое занятие 29. Признаки классификации, перечень услуг общественного питания и их характеристика»: услуги питания; услуги по изготовлению продукции общественного питания; услуги по организации потребления продукции общественного питания и обслуживанию; услуги по реализации продукции общественного питания и покупных товаров.

Практическое занятие 30. Признаки классификации, перечень услуг общественного питания и их характеристика в соответствии с ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования»: услуги по организации досуга, в том числе развлекательные; информационно-консультационные (консалтинговые) услуги; прочие услуги общественного питания.

Тема 16. Инновационные технологии производства кулинарной продукции и обслуживания потребителей в предприятиях общественного питания

Практическое занятие 31. Изучение требований ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия. Подготовка рефератов, докладов, сообщений по теме.

Практическое занятие 32. Изучение требований ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания Подготовка рефератов, докладов, сообщений по теме.

Тема 17. Технологический процесс оказания кейтеринговых услуг в предприятиях общественного питания

Практическое занятие 33. Изучение понятия кейтеринг и классификации кейтеринговых услуг.

Практическое занятие 34. Изучение организации предоставления кейтеринговых услуг в соответствии с ГОСТ Р 55051-2012 Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу

Тема 18. Качество услуг. Требования, предъявляемые к качеству услуг предприятий сервиса .

Практическое занятие 35. Системы оценки показателей качества услуг сервиса. Критерии оценки качества сервиса. Функции комплексной системы управления качеством (КС УК). Принципы построения системы управления качеством Системы оценки показателей качества услуг сервиса.

Практическое занятие 36. Планирование качества обслуживания потребителей, мероприятий по повышению качества; обеспечение и поддержание требуемого качества сервиса на всех этапах производства.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Технологические процессы в сервисе» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (темы № 2-18);*
- *Анализ ситуаций (темы № 2-18);*
- *Разбор конкретных ситуаций (тема №4;5;6)*

Другое:

- *Деловые игры, дискуссии (темы 2, 4, 7, 10, 11, 13, 15, 16)*
- *Работа в малых группах (темы 3;5;9;12;14;18)*

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3). Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

5 семестр

Вопросы для рейтинг-контроля №1

1. Техника и технология: определения, соотношение понятий. История техники.
2. Теоретические основы социальных технологий.
3. Социальные технологии как совокупность приемов и методов достижения цели социальной деятельности.
4. Технологии в социально-культурном сервисе.
5. Инновационно-практическая направленность техники и технологии в социально-культурном сервисе.
6. Принципы технологизации социальных процессов. Типология социальных технологий по классу решаемых задач.
7. Социальные технологии, используемые для успешной деятельности людей, занятых в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
8. Система, виды и методы воздействий на потребителя, его имущество, сознание в сфере сервиса.
9. Принципы классификаций технологий. Классы и типы социальных технологий. Приоритетные социальные технологии.
10. Квазитехнологии и антитехнологии в социально-культурном сервисе

Вопросы для рейтинг-контроля №2

1. Социальные технологии и риск. Подходы к интерпретации понятия «риск». Прогнозирование уровня риска при проектировании технологий.
2. Технология предоставления оздоровительных услуг в средствах размещения.
3. Технология предоставления консалтинговых услуг.
4. Технология предоставления лизинговых услуг.
5. Технология предоставления услуг турлидера (руководителя туристской группы).
6. Технология формирования имиджа сервисного предприятия.
7. Технология эффективной рекламы сервисных услуг.
8. Технология формирования лояльности клиентов предприятия сервиса.
9. Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов. Понятие инжиниринга. Состав полного цикла инжиниринга. Направления и этапы инжиниринга.
10. Реинжиниринг как инновационный процесс, направленный на перепроектирование бизнеса для достижения значительного, скачкообразного улучшения деятельности предприятия.

Вопросы для рейтинг-контроля №3

1. Технология предоставления таймшерных услуг. Таймшер как направление клубного отдыха

2. Внутренний и внешний таймшер. Таймшер как способ планирования отдыха (достоинства и недостатки).

3. Развитие таймшер-индустрии в России.

4. Понятие бренда и брендинга. Отличие бренда от торговой марки.

5. Технология создания бренда. Управление брендом.

6. Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисе

7. Определение и виды франчайзинга.

8. Составляющие франчайзинга.

9. Преимущества и недостатки франчайзинга.

10. Особенности развития франчайзинга в России.

Вопросы к экзамену 5 семестр.

1. Техника и технология: определения, соотношение понятий.

2. История техники.

3. Теоретические основы социальных технологий.

4. Социальные технологии как совокупность приемов и методов достижения цели социальной деятельности.

5. Технологии в социально-культурном сервисе.

6. Инновационно-практическая направленность техники и технологии в социально-культурном сервисе.

7. Принципы технологизации социальных процессов.

8. Типология социальных технологий по классу решаемых задач.

9. Социальные технологии, используемые для успешной деятельности людей, занятых в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

11. Система, виды и методы воздействий на потребителя, его имущество, сознание в сфере сервиса.

12. Принципы классификаций технологий.

13. Классы и типы социальных технологий.

14. Приоритетные социальные технологии.

15. Квазитехнологии и антитехнологии в социально-культурном сервисе.

16. Социальные технологии и риск. Подходы к интерпретации понятия «риск».

17. Условия ситуации риска. Прогнозирование уровня риска при проектировании технологий.

18. Приоритетные технологии в сервисе и туризме

19. Технология предоставления оздоровительных услуг в средствах размещения.

20. Технология предоставления консалтинговых услуг.

21. Технология предоставления лизинговых услуг.

22. Технология предоставления услуг турлидера (руководителя туристской группы).

23. Технология разработки и проведения экскурсии.

24. Технология формирования имиджа сервисного предприятия.

25. Технология эффективной рекламы сервисных услуг.

27. Технология формирования лояльности клиентов предприятия сервиса.

28. Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов. Понятие инжиниринга.

29. Состав полного цикла инжиниринга.

30. Направления инжиниринга: консультативный, технологический, финансовый, строительный, общий инжиниринг.

31. Этапы инжиниринга.

32. Реинжиниринг как инновационный процесс, направленный на перепроектирование бизнеса для достижения значительного, скачкообразного улучшения деятельности предприятия.

33. Технология предоставления таймшерных услуг

34. Таймшер как направление клубного отдыха.

35. Внутренний и внешний таймшер.

37. Таймшер как способ планирования отдыха (достоинства и недостатки).

38. Развитие таймшер-индустрии в России.

39. Технология создания и управления брендом

40. Понятие бренда и брендинга. Отличие бренда от торговой марки.

41. Технология создания бренда.

42. Управление брендом.

43. Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисе. Определение и виды франчайзинга.

44. Составляющие франчайзинга. Преимущества и недостатки франчайзинга.

45. Особенности развития франчайзинга в России.

Самостоятельная работа студентов призвана сформировать у них знания, умения и навыки, которые будут способствовать становлению научно подготовленного специалиста, квалифицированно и ответственно выполняющего свои профессиональные обязанности в практической деятельности. Самостоятельная работа по дисциплине включает следующие виды:

- работу с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса (реферат);

подготовку к практическим занятиям по темам (тесты и задания приведены в рабочей программе);

- подготовку рефератов, докладов, сообщений, защиту реферата и подготовку к зачету;

- решение ситуационных задач, подготовку к деловым играм, решению производственных ситуаций, работу с литературными и др. источниками.

Предусмотренные виды самостоятельной работы направлены на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений.

Перечень тем самостоятельной работы студентов соответствует тематическому плану рабочей программы.

Вопросы для самостоятельного изучения 5 семестр

1. Общие и специфические методы технологии производства

2. Особенности предприятий сервиса в отличие от промышленных предприятий.

3. Технологические и производственные процессы.

4. Элементы технологических операций систем сервиса

5. Информационные технологии в проектировании технологических процессов

6. Структурные схемы и классификация технологических потоков

7. Компоновка технологической линии
8. Аттестация технического и организационного уровня производств
9. Документирование технологических процессов.
10. Нормативная база организации технологического процесса.
11. Процесс становления технологий.
12. Роль техники в жизни общества.
13. История развития социальных технологий.
14. Классификация и основные виды социальных технологий.
15. Технология и ее роль в современном обществе.
16. Инжиниринг как новая технология
17. Мерчендайзинг как современная технология

Примерная тематика рефератов (эссе) и докладов

1. Технологический процесс производства
2. Автоматизация технологических процессов
3. Разработка технологического процесса
4. Управление технологическими процессами
5. Технологический процесс производства услуг в сфере социокультурного сервиса
6. Основные технологические процессы в сфере социокультурного сервиса
7. Операции технологического процесса
8. Безопасность технологических процессов
9. Контроль технологического процесса
10. Карта технологического процесса
11. Виды технологических процессов
12. Проектирование технологических процессов
13. Выполнение технологического процесса
14. Характеристика технологического процесса
15. Технологические процессы в сфере сервиса
16. Процесс становления технологий.
17. История развития социальных технологий.
18. Классификация и основные виды социальных технологий.
19. Технология и ее роль в современном обществе.
20. Сущность и значение технологий в сфере социокультурного сервиса
21. Классификация основных видов технологий.
22. Инновационные социальные технологии.
23. Инжиниринг как новая технология
24. Технология позиционирования сервисных услуг
25. Технология предоставления дополнительных услуг в сфере социокультурного сервиса
26. Автоматизация проектирования технологических процессов сервиса.
27. Документирование технологического процесса
28. Нормативно-правовые документы, регулирующие разработку новых технологий
29. Этапы технологического процесса
30. Комплект документов технологического процесса
31. Комплект технологической документации
32. Организационно-технологические документы
33. Телекоммуникационные технологии

34. Когнитивные технологии.
35. Операционное описание технологического процесса
36. Закономерность развития технологического процесса
37. Технико-экономические показатели технологических процессов
38. Принципы разработки технологии новых услуг
39. Область применения новых технологий в сфере сервиса
40. Причины инвестиций в новые технологии

6 семестр.

Вопросы для рейтинг-контроля №1.

1. Технологический процесс оказания сервисных услуг в предприятиях гостиничного бизнеса.
2. Технология бронирования туров и гостиничных мест. Использование системы бронирования турпродукта и гостиничного номера через систему Интернет. Преимущества бронирования турпродукта через систему Интернет.
3. Программное обеспечение интерфейсов как сегмент системы управления гостиничным имуществом.
4. Технологический процесс управления гостиницами и иными средствами размещения.
5. Основные технологические службы и порядок их деятельности.
6. Обслуживание внутренних служб гостиницы как сегмент системы управления гостиничным имуществом.
7. Технология организации безопасности гостей и обслуживающего персонала гостиницы и средства размещения.
8. Понятие дополнительных услуг в гостинице.
9. Особенности предоставления дополнительных услуг в гостинице и средствах размещения. 10. Продвижение дополнительных услуг в гостинице

Вопросы для рейтинг-контроля №2

1. Туристский продукт и услуга: определения, соотношения понятий.
2. Жизненный цикл туристского продукта.
3. Состав туристских услуг. Планирование тура.
4. Формирование программы обслуживания туристов.
5. Выбор партнеров и согласование условий сотрудничества. Оценка целесообразности и экономической эффективности тура.
6. Технология продвижения туристского продукта. Комплексное исследование рынка. Разработка системы продвижения турпродукта.
7. Выбор инструментов стимулирования сбыта, выявление круга наиболее перспективных участников технологического процесса.
8. Определение интенсивности мероприятий по стимулированию сбыта. Принятие решений о средствах распространения информации о программе стимулирования сбыта; продолжительность стимулирования процесса продвижения туристского продукта.
9. Туристские выставочные мероприятия: виды, порядок разработки программ. Оценка эффективности выставочного мероприятия.

10.Классификация услуг общественного питания и их характеристика. в соответствии с ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования».

Вопросы для рейтинг-контроля № 3

- 1.Иновационные технологии производства кулинарной продукции в предприятиях общественного питания
- 2.Иновационные технологии обслуживания потребителей в предприятиях общественного питания
- 3.Определение понятия кейтеринг. История создания кейтеринга.
- 4.Классификация кейтеринговых услуг.
5. Организация предоставления кейтеринговых услуг.
- 6.Системы оценки показателей качества услуг сервиса. Критерии оценки качества сервиса.
- 7.Функции комплексной системы управления качеством (КС УК).
- 8.Принципы построения системы управления качеством
- 9.Системы оценки показателей качества услуг сервиса.
- 10.Планирование качества обслуживания потребителей, мероприятий по повышению качества; обеспечению и поддержанию требуемого качества сервиса на всех этапах производства.

Вопросы к экзамену 6 семестр.

- 1.Технологический процесс оказания сервисных услуг в предприятиях гостиничного бизнеса.
- 2.Технология бронирования туров и гостиничных мест.
- 3.Использование системы бронирования турпродукта и гостиничного номера через систему Интернет. Преимущества бронирования турпродукта через систему Интернет.
- 4.Программное обеспечение интерфейсов как сегмент системы управления гостиничным имуществом, включающий программные модули: текущая продажа, управление энергетическими ресурсами, телефонные счета, система электронного запираания, программное обеспечение персональных компьютеров, мини – бары, демонстрации видеофильмов.
- 5.Технологический процесс управления гостиницами и иными средствами размещения
6. Основные технологические службы и порядок их деятельности: служба управления номерным фондом (СПиР, служба горничных, служба портье, инспектор по уборке номеров, служба безопасности и др.); административная служба (секретариат, финансовая служба, кадровая служба, инспекторы по пожарной безопасности и технике безопасности и др.); служба общественного питания (кухня, ресторан, служба банкетинга, служба Room servise и др.); инженерно-технические службы (главный инженер, служба текущего ремонта, служба связи, электрик, сантехник и др.); вспомогательные службы (прачечная, бельевая, службы уборки помещений и др.).
- 7.Обслуживание внутренних служб гостиницы как сегмент системы управления гостиничным имуществом.
- 8.Технология организации безопасности гостей и обслуживающего персонала гостиницы и средства размещения.

9. Понятие дополнительных услуг в гостинице. Технология предоставления дополнительных услуг в гостинице
10. Особенности предоставления дополнительных услуг в гостинице и средствах размещения.
11. Продвижение дополнительных услуг.
12. Технологический процесс оказания сервисных услуг в предприятиях туристической индустрии.
13. Технология создания туристского продукта.
14. Туристский продукт и услуга: определения, соотношения понятий.
15. Жизненный цикл туристского продукта.
16. Состав туристских услуг.
17. Планирование тура. Формирование программы обслуживания туристов.
18. Выбор партнеров и согласование условий сотрудничества. Оценка целесообразности и экономической эффективности тура.
19. Технология продвижения туристского продукта
20. Комплексное исследование рынка. Разработка системы продвижения турпродукта.
21. Выбор инструментов стимулирования сбыта, выявление круга наиболее перспективных участников технологического процесса.
22. Определение интенсивности мероприятий по стимулированию сбыта.
23. Принятие решений о средствах распространения информации о программе стимулирования сбыта.
24. Определение продолжительности стимулирования процесса продвижения туристского продукта. Туристские выставочные мероприятия: виды, порядок разработки программ. Оценка эффективности выставочного мероприятия.
25. Технологический процесс оказания сервисных услуг в предприятиях массового питания.
26. Классификация услуг общественного питания и их характеристика. в соответствии с ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования»:
27. Услуги питания; услуги по изготовлению продукции общественного питания - перечень, характеристика
28. Услуги по организации потребления продукции общественного питания и обслуживанию; услуги по реализации продукции общественного питания и покупных товаров: перечень, характеристика
29. Услуги по организации досуга, в том числе развлекательные - перечень, характеристика
30. Информационно-консультационные (консалтинговые) услуги; прочие услуги общественного питания - перечень, характеристика.
31. Инновационные технологии производства кулинарной продукции в предприятиях общественного питания
32. Инновационные технологии обслуживания потребителей в предприятиях общественного питания.
33. Технологический процесс оказания кейтеринговых услуг в предприятиях общественного питания
34. Определение понятия кейтеринг. История создания кейтеринга.
35. Классификация кейтеринговых услуг.

36. Организация предоставления кейтеринговых услуг.
37. Качество услуг. Требования, предъявляемые к качеству услуг предприятий сервиса.
38. Системы оценки показателей качества услуг сервиса. Критерии оценки качества сервиса.
39. Функции комплексной системы управления качеством (КС УК).
40. Принципы построения системы управления качеством
41. Системы оценки показателей качества услуг сервиса.
42. Планирование качества обслуживания потребителей.
43. Мероприятия по повышению качества; обеспечение и поддержание требуемого качества сервиса на всех этапах производства.

Вопросы для самостоятельного изучения 6 семестр

1. Технология управления качеством услуг
2. Технология управления сервисным мероприятием (семинар, выставка, конференция и т. п.)
3. Технология управления сервисным предприятием
4. Технология формирования имиджа сервисного предприятия
5. Технология эффективной рекламы сервисных услуг
6. Франчайзинг как технология организации малого бизнеса в сфере сервиса
7. Технология создания бренда
8. Технология формирования лояльности клиентов предприятия сервиса
9. Технологические процессы в сервисе
10. Автоматизация проектирования технологических процессов систем и объектов сервиса.
11. Структура систем автоматизированного проектирования технологических процессов систем сервиса
12. Системы оценки показателей качества услуг сервиса.
13. Качество изделий и услуг.
14. Требования, предъявляемые к качеству услуг предприятий сервиса.
15. Принципы построения системы управления качеством.
16. Функции комплексной системы управления качеством
17. Организация производственного процесса предприятий сервиса
18. Тенденции развития технологических процессов в сервисе.
19. Потребительские свойства изделий предприятий сервиса. Понятие качества
20. Требования к качеству изделий, используемых для индивидуального потребления и к услугам предприятий сервиса.
21. Сервисные услуги и их технологические схемы.
22. Потребительские свойства изделий предприятий сервиса.
23. Стадии технологических процессов по оказанию услуг.
24. Стадии технологических процессов по восстановлению их потребительских свойств.
25. Области применения оказания сервисных услуг.
26. Методы и способы воздействия на объекты сервиса.
27. Особенности и характеристики способов воздействия.
28. Влияния способов воздействия на формирование потребительских свойств объектов сервиса.
29. Технологический цикл формирования услуг.

30. Законодательная и нормативная база, техническая документация, регламентирующая деятельность в области формирования технологического цикла потребительских объектов и систем сервиса.
31. Сущность и значение технологий в гостиничном бизнесе.
32. Сущность социальных технологий.
33. Классификация основных видов технологий.
34. Инновационные социальные технологии.
35. Технология создания туристского продукта.
36. Технология организации бизнес-туров.
37. Технологические особенности предоставления туристских услуг для групповых поездок.
38. Предоставление услуг питания туристам – технология организации.
39. Технология продвижения турпродукта.
40. Выставки и презентации: технологии создания.
41. Технология приема туристских групп.
42. Технология обеспечения безопасности туристов и путешественников.
43. Технология приема VIP-туристов.
44. Технология проведения SWOT-анализа
45. Разновидности опроса и техники их проведения
46. Технология бронирования мест и номеров в гостинице
47. Технология встречи и размещения туристских групп в гостинице
58. Технология обеспечения безопасности проживающих в гостинице
59. Технология организации и проведения выставок, совещаний, конференций, презентаций
60. Технология организации и проведения корпоративного праздника
61. Технология предоставления дополнительных услуг в гостинице
62. Технология предоставления консалтинговых услуг
63. Технология предоставления лизинговых услуг
64. Технология предоставления оздоровительных услуг в средствах размещения
65. Технология предоставления таймшерных услуг
66. Технология предоставления транспортных услуг
67. Технология предоставления услуг питания в гостиницах
68. Технология предоставления услуг турлидера (руководителя туристской группы)
69. Технология продвижения туристского продукта
70. Технология продвижения ресторанных услуг
71. Технология разработки и проведения экскурсии
72. Технология создания туристского продукта
73. Технология управления качеством услуг
74. Технология управления сервисным мероприятием (семинар, выставка, конференция и т. п.)
75. Технология управления сервисным предприятием
76. Технология управления туристской деятельностью
77. Технология формирования имиджа сервисного предприятия
78. Технология эффективной рекламы сервисных услуг
79. Франчайзинг как технология организации малого бизнеса в сфере услуг
80. Технология создания бренда

81. Технология предоставления услуг кейтеринга

82. Технология формирования лояльности клиентов предприятия сервиса

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

| Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство | Год издания | КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ | |
|--|-------------|---|---|
| | | Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО | Наличие в электронной библиотеке ВлГУ |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Основная литература | | | |
| 1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М.: Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. | 2019 | | https://bibli-online.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-432904 |
| 2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М.: Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. | 2019 | | https://bibli-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-432903 |
| 3. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09303-2 | 2019 | | https://bibli-online.ru/book/organizaciya-proizvodstva-i-obsluzhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvennogo-pitaniya-427592 |
| Дополнительная литература | | | |
| 1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для академического бакалавриата / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. | 2019 | | https://bibli-online.ru//book/obsluzhivani-e-v-gostinichnom-komplekse-osobyh-kategoriy-klientov-446040 |

| | | | |
|--|------|--|---|
| — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2019; Омск: Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ). | | | |
| 2.Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для академического бакалавриата / Л. В. Баумгартен. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 338 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00581-3. | 2019 | | https://bibli-online.ru/book/marketing-gostinichnogo-predpriyatiya-432906 |

7.2. Периодические издания

1. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» - Издательство ООО «Издательство Хоспитэлити». Ведущий специализированный журнал для профессионалов индустрии гостеприимства.

2. «Гостиничное дело» - ИД «Панорама». Профессиональный журнал для специалистов в организационной, маркетинговой и финансово-хозяйственной сферах деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

3. «Отдел продаж» - ИД «Ресторанные ведомости». Издание, предназначенное для профессионалов ресторанного и гостиничного бизнеса.

4. «Отель» - Издательство «Хэппи Пресс». Периодическое издание, посвященное вопросам гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства.

5. «Отель. Современный бизнес» - Издательство ООО «Наша деловая пресса». Специализированный журнал для профессионалов отельного бизнеса.

6. Журнал «Академия гостеприимства», Издательство «Медиа про

7.3. Интернет-источники

1. Федеральное агентство по туризму - <https://www.russiatourism.ru/contents/statistika/>

2. Библиотека ГОСТов и нормативных документов - <http://libgost.ru/>

3. Журнал для начинающих и опытных предпринимателей - <http://bsnss.net/>

4. Федеральный портал поддержки малого и среднего предпринимательства: новости, гид предпринимателя, господдержка малого и среднего предпринимательства.- <http://smb.gov.ru/>

5. Портал индустрии гостеприимства - <http://horeca.ru>

6. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. Ведущий портал в индустрии гостеприимства России и СНГ.- <http://frontdesk.ru>

7. Всё про гостиницы, отели - <http://.new-hotel.ru>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.* Практические/лабораторные работы проводятся в аудиториях 102, 103 учебного корпуса № 5.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Microsoft Office.

Рабочую программу составил доцент кафедры ТуС А.И. Иришнин О.И.

Рецензент (представитель работодателя) ИЗУВО СОУС «Океан» ассистентка Л.А. Сехина Ю.А.
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТуС
Протокол № 1 от 28.08.19 года
Заведующий кафедрой ТуС Тумасов А.Г.
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 43.03.01 Сервис
Протокол № 1 от 28.08.19 года
Председатель комиссии А.И. Иришнин Иришнин О.И.
(ФИО, подпись)