

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
факультета социально-культурного
сервиса и туризма
Иволга Анна Григорьевна

« ____ » _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.01 Техника и технологии сервисной деятельности

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

бакалавр

очная

1. Цель дисциплины

Целями освоения дисциплины Б1.В.01 «Техника и технологии сервисной деятельности» являются изучение основ технологизации сервисной деятельности, знакомство со спектром социальных технологий, используемых в гостиничном и ресторанном сервисе, курортном деле и туризме, а также практическое ознакомление с основами профессиональной деятельности специалиста сервисной деятельности, формирование у обучающегося целостного представления о технических средствах и технологиях, используемых при оказании социально-культурных и туристских услуг.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-1 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии	ПК-1.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства	знает основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных современных технологий процесса сервиса умеет осуществлять координацию и контроль деятельности структурных подразделений владеет навыками навык взаимодействия с другими службами гостиничного комплекса
ПК-2 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства	ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	знает Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства умеет использовать инновационные технологии при организации обслуживания потребителей спортивно-оздоровительного сервиса владеет навыками применять инновационные технологии при организации обслуживания потребителей спортивно-оздоровительного сервиса

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Техника и технологии сервисной деятельности» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений программы.

Изучение дисциплины осуществляется в 4семестре(-ах).

Для освоения дисциплины «Техника и технологии сервисной деятельности» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

Освоение дисциплины «Техника и технологии сервисной деятельности» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Основы гостиничного бизнеса

Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности

Организационно-управленческая практика

Организация деятельности объектов сельского туризма

Организация и технология работы гостиничных служб

Организация работы АХС в гостинице

Инновации в сервисе

Качество гостинично-ресторанных услуг

Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме

Контроллинг на предприятиях сферы услуг

Организация обслуживания в сфере общественного питания

Основы деятельности предприятия питания

Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг

Основы санаторно-курортного дела

Особенности транспортного обслуживания

Технология организации деятельности предприятий питания

Туристские формальности

Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Преддипломная практика

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины «Техника и технологии сервисной деятельности» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
4	180/5	36	36		72	36	Эк
в т.ч. часов: в интерактивной форме		8	8				
практической подготовки		36	36		72		

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
4	180/5	2					0.25

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№	Наименование раздела (этапа) практики	Семестр	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
			всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
					Практические	Лабораторные				
1.	1 раздел. Предмет и сущность техники и технологии									
1.1.	Предмет и сущность техники и технологии	4	4	2	2		4			
1.2.	Задачи технического и технологического оснащения предприятий и учреждений сервисной деятельности	4	4	2	2		4			
1.3.	Технологизация социальных процессов в обществе	4	4	2	2		4	КТ 1		
1.4.	Направления технического прогресса в сервисной деятельности	4	4	2	2		4			
1.5.	Современные технологии в сервисной деятельности	4	4	2	2		4			
1.6.	Технология создания и продвижение туристического продукта	4	4	2	2		4			
1.7.	Технологический процесс управления гостиницей и средством размещения	4	4	2	2		4	КТ 2		
1.8.	Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов	4	4	2	2		4			
1.9.	Технология организации и проведения корпоративного праздника	4	4	2	2		4			
1.10.	Технология предоставления таймшерных услуг	4	4	2	2		4			
1.11.	Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисной деятельности	4	8	4	4		4	КТ 3		
1.12.	Технология создания и управления брендом	4	8	4	4		10			
1.13.	Приоритетные технологии сервисной деятельности	4	8	4	4		12			
1.14.	Технология организации и проведения маркетингового исследования в сервисной деятельности	4	8	4	4		6			
1.15.	Промежуточная аттестация	4								
	Промежуточная аттестация		Эк							
	Итого		180	36	36		72			
	Итого		180	36	36		72			

5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка
Предмет и сущность техники и технологии	Сущность техники и технологии. Техника и технологии сервисной деятельности.	2/2
Задачи технического и технологического оснащения предприятий и учреждений сервисной деятельности	Техническое и технологическое оснащение предприятий и учреждений сервисной деятельности. Совершенствование качества услуг. Совершенствование ценовой политики. Создание (гарантия) безопасных условий обслуживания.	2/2
Технологизация социальных процессов в обществе	Сущность социальных технологий. Типологизация технологий. Квизитехнологии. Технологизация социального пространства	2/2
Направления технического прогресса в сервисной деятельности	Инновации. Диверсификация. Информационные технологии.	2/2
Современные технологии в сервисной деятельности	Информационные технологии. Мультимедийные технологии в социальнокультурном сервисе и туризме.	2/2
Технология создания и продвижение туристического продукта	Этапы создания нового туристического продукта. Разработка туристского маршрута. Формирование основного и дополнительного комплекса услуг. Главные аспекты процесса поиска и отбора партнеров и предприятий поставщиков услуг. Экспериментальная проверка тура. Нерекламные методы продвижения туристического продукта. Реклама. Стимулирование сбыта PR (public relation). Стратегические решения по продвижению турпродукта. Ярмарки и выставки сервисной деятельности. Организация ярмарок и выставок. Работа персонала турпредприятия во время выставки.	2/2
Технологический процесс управления гостиницей и средством размещения	Формы управления гостиницей. Управление по контракту. Управление через договор франчайзинга. Аренда. Методы управления. Экономические методы управления. Организационно-административные методы управления. Социально-психологические методы управления. Понятие и характеристика стилей руководства. Управленческая решетка.	2/2
Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов	Мировой рынок инжиниринговых услуг. Инжиниринговые операции. Организация международного обмена инженернотехническими услугами. Создание инжиниринг – сети.	2/2

Технология организации и проведения корпоративного праздника	Виды корпоративных праздников. Задачи корпоративных вечеринок. Нюансы организации корпоративных вечеринок.	2/-
Технология предоставления таймшерных услуг	Основные понятия. Основные преимущества и недостатки таймшера. Процесс создания таймшера. Законодательное регулирование деятельности таймшер в странах Европы. Международно-правовые аспекты. Приобретение прав на таймшер по российскому законодательству.	2/-
Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисной деятельности	Франчайзинг сервисной деятельности. Основные понятия. Приобретение франшизы.	4/-
Технология создания и управления брендом	Брендинг. Измерение и анализ имиджа бренда. Оценка коммерческого потенциала бренда. Сегментация рынка и измерение имиджа бренда. Определение потенциала бренда и выявление причин, по которым потребители не отдают ему предпочтения. Выявление сильных и слабых сторон бренда. Меры по улучшению имиджа бренда. Определение сути бренда и выработка плана действий. Реализация и мониторинг бренда.	4/-
Приоритетные технологии сервисной деятельности	Технология предоставления лизинговых и консалтинговых услуг. Технология разработки и проведения экскурсии. Технология формирования имиджа сервисного предприятия. Технология формирования лояльности клиентов предприятия сервиса	4/-
Технология организации и проведения маркетингового исследования в сервисной деятельности	Понятие маркетингового исследования. Этапы маркетингового исследования. Сущность, содержание и формы маркетинговых исследований.	4/-
Итого		36

5.2. Семинарские (практические, лабораторные) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Предмет и сущность техники и технологии	Предмет и сущность техники и технологии	Пр	2/-/-
Задачи технического и технологического оснащения предприятий и учреждений сервисной деятельности	Задачи технического и технологического оснащения предприятий и учреждений сервисной деятельности	Пр	2/-/-

Технологизация социальных процессов в обществе	Технологизация социальных процессов в обществе	Пр	2/-/-
Направления технического прогресса в сервисной деятельности	Направления технического прогресса в сервисной деятельности	Пр	2/-/-
Современные технологии в сервисной деятельности	Современные технологии в сервисной деятельности	Пр	2/-/-
Технология создания и продвижение туристического продукта	Технология создания и продвижение туристического продукта	Пр	2/-/-
Технологический процесс управления гостиницей и средством размещения	Технологический процесс управления гостиницей и средством размещения	Пр	2/-/-
Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов	Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов	Пр	2/-/-
Технология организации и проведения корпоративного праздника	Технология организации и проведения корпоративного праздника	Пр	2/-/-
Технология предоставления таймшерных услуг	Технология предоставления таймшерных услуг	Пр	2/-/-
Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисной деятельности	Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисной деятельности	Пр	4/-/-
Технология создания и управления брендом	Технология создания и управления брендом	Пр	4/-/-
Приоритетные технологии сервисной деятельности	Приоритетные технологии сервисной деятельности	Пр	4/-/-
Технология организации и проведения маркетингового исследования в сервисной деятельности	Технология организации и проведения маркетингового исследования в сервисной деятельности	Пр	4/-/-

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом предусмотрен

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы самостоятельной работы	к текущему контролю
Предмет и сущность техники и технологии	4
Задачи технического и технологического оснащения предприятий и учреждений сервисной деятельности	4
Технологизация социальных процессов в обществе	4
Направления технического прогресса в сервисной деятельности	4
Современные технологии в сервисной деятельности	4
Технология создания и продвижение туристического продукта	4
Технологический процесс управления гостиницей и средством размещения	4
Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов	4

Технология организации и проведения корпоративного праздника	4
Технология предоставления таймшерных услуг	4
Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисной деятельности	4
Технология создания и управления брендом	10
Приоритетные технологии сервисной деятельности	12
Технология организации и проведения маркетингового исследования в сервисной деятельности	6

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Техника и технологии сервисной деятельности» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Техника и технологии сервисной деятельности».
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Техника и технологии сервисной деятельности».
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Техника и технологии сервисной деятельности».
4. Методические рекомендации по выполнению письменных работ ().
5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Предмет и сущность техники и технологии			
2	Задачи технического и технологического оснащения предприятий и учреждений сервисной деятельности			
3	Технологизация социальных процессов в обществе			
4	Направления технического прогресса в сервисной деятельности			
5	Современные технологии в сервисной деятельности			
6	Технология создания и продвижение туристического продукта			
7	Технологический процесс управления гостиницей и средством размещения			
8	Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов			
9	Технология организации и проведения корпоративного праздника			
10	Технология предоставления таймшерных услуг			
11	Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисной деятельности			
12	Технология создания и управления брендом			
13	Приоритетные технологии сервисной деятельности			
14	Технология организации и			

	проведения исследования деятельности	маркетингового в сервисной			
--	--	----------------------------------	--	--	--

7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Техника и технологии сервисной деятельности»

7.1. Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4		
		1	2	3	4	5	6	7	8	
ПК-1.1: Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства	Дисциплины (модули) по выбору 3 (ДВ.3)								x	
	Качество гостинично-ресторанных услуг								x	
	Контроллинг на предприятиях сферы услуг								x	
	Организационно-управленческая практика						x			
	Организация и технология работы гостиничных служб						x			
	Организация обслуживания в сфере общественного питания								x	
	Организация работы АХС в гостинице							x		
	Основы деятельности предприятия питания								x	
	Основы санаторно-курортного дела								x	
	Спортивно-оздоровительный сервис				x					
	Технология организации деятельности предприятий питания								x	
ПК-2.1: Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности						x			
	Дисциплины (модули) по выбору 1 (ДВ.1)								x	
	Дисциплины (модули) по выбору 2 (ДВ.2)								x	
	Дисциплины (модули) по выбору 3 (ДВ.3)								x	
	Имиджология в социально-культурном сервисе				x					
	Качество гостинично-ресторанных услуг								x	
	Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме								x	
	Маркетинг и продвижение гостиничного продукта				x			x		
	Организация деятельности объектов сельского туризма							x		

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса					x			
	Организация и технология работы гостиничных служб						x		
	Организация обслуживания в сфере общественного питания							x	
	Организация работы АХС в гостинице						x		
	Основы гостиничного бизнеса					x	x		
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг							x	
	Особенности транспортного обслуживания							x	
	Проектная работа				x	x		x	
	Спортивно-оздоровительный сервис				x				
	Технология организации деятельности предприятий питания							x	
	Туристские формальности							x	
	Учебная организационно-управленческая практика				x				
	Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме							x	

7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Техника и технологии сервисной деятельности» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Техника и технологии сервисной деятельности» проводится в виде Экзамен, Курсовая работа.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество баллов
---------------------	---	--------------------------------

Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

При проведении итоговой аттестации «зачет» («дифференцированный зачет», «экзамен») преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (дифференцированный зачет, экзамен) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) и сумма баллов переводится в оценку.

Критерии и шкалы оценивания ответа на экзамене

Сдача экзамена может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 20 баллов:

Содержание билета	Количество баллов
Теоретический вопрос №1	до 7
Теоретический вопрос №2	до 7
Задача (оценка умений и	до 6
Итого	20

Критерии оценки ответа на экзамене

Теоретические вопросы (вопрос 1, вопрос 2)

7 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

5 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная.

Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Оценивание задачи

6 баллов Задачи решены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

5 баллов

4 балла Задачи решены с небольшими недочетами.

3 балла

2 балла Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задачи решены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задачи не решены или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

Перевод рейтинговых баллов в пятибалльную систему оценки знаний обучающихся:

для экзамена:

- «отлично» – от 89 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному;

- «хорошо» – от 77 до 88 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками;

- «удовлетворительно» – от 65 до 76 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки;

- «неудовлетворительно» – от 0 до 64 баллов - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий

7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Техника и технологии сервисной деятельности»

Типовые контрольные работы для студентов очной формы обучения

Контрольная работа № 1 (по темам 1-3).

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ):

1. В чем сущность техники и технологии сервисной деятельности?
2. Совершенствование качества услуг.
3. Сущность социальных технологий.
4. Дайте характеристику квазитехнологиям.
5. Технологизация социального пространства

Задание № 1 (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ):

Определить технико-эксплуатационные характеристики машин и аппаратов, используемые в технологических процессах сервисной деятельности.

Расчеты выполнять на основе исходных данных для машин и аппаратов, приведенных в таблице вариантов задания.

Варианты задания

№

варианта Машины, аппараты Производительность, Q Мощность, P кВт

Масса, M кг Объем работы за день

машиной или
аппаратом,

A

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Полотерная машина

Пылесос

Стиральная машина

Гладильная машина

Кондиционер

Льдогенератор

Кофеварка

Электрофритюрница

Электрогриль Посудомоечная машина 550 м²/ч

75 м³/ч

24 кг/ч

35 кг/ч

1500 м³/ч

40 кг/сутки

8 л/ч

12 кг/ч 10 кг/ч

250 шт/ч 0,75

0,37

1,2

4,5

0,4

0,32

2,2

7,5

1,7

6,7 23

4,2

52

95

24

86

7,8

50

17

300 2400 м2

380 м3

85 кг

118 кг

7500 м3

34 кг

44,6 л

32 кг

56 кг

1600 шт.

Технико-эксплуатационные характеристики

1. Время работы машины, аппарата в часах за смену или за день (t), исходя из дневного объема выполняемой работы (A) и часовой производительности оборудования (Q).

2. Коэффициент использования машины, аппарата за смену (K_u), выражаемый отношением времени работы оборудования (t) ко времени смены (T). Время смены – 8 ч.

3. Удельная мощность машины, аппарата (P) к часовой производительности оборудования (Q).

4. Удельная производительность машины, аппарата (q) через отношение часовой производительности оборудования (Q) к массе машины, аппарата (M).

5. Удельная металлоемкость оборудования, как величина обратная удельной производительности, то есть отношение массы машины, аппарата (M) к часовой производительности (Q). 6. Суточный расход электроэнергии (W) оборудованием, определяемый произведением мощности машины, аппарата (P), времени его работы (t) и уточняющих коэффициентов запаса мощности ($K_3 = 1,05$), прерывности работы ($K_{пр}$).

7. Удельный расход электроэнергии (a) на единицу обрабатываемой продукции из отношения расхода электроэнергии за сутки (W) к объему работы за день (A).

8. Стоимость суточного расхода электроэнергии (C_p), исходя из тарифной ставки (d) в рублях за 1 кВт×ч, установленный для предприятий и организаций города, населенного пункта на текущий период времени. На 2002 г. стоимость 1 кВт×ч принять $d = 1,8$ руб.

9. Заработная плата работника, обслуживающего машину, аппарат в часы их работы, находится с учетом часовой тарифной ставки, равной – 12-15 руб./ч.

Контрольная работа № 2 (по темам 4-7).

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ):

1. В чем сущность информационных технологий?
2. Этапы создания нового туристического продукта.
3. Перечислите нерекламные методы продвижения туристского продукта.
4. Реклама. Стимулирование сбыта PR (public relation).
5. Формы управления гостиницей.
6. Экономические методы управления.
7. Организационно-административные методы управления.
8. Понятие и характеристика стилей руководства.

Задание № 1 (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ):

Определить для заданного варианта гостинично-ресторанного комплекса (ГРК) ряд показателей, характеризующих данное предприятие.

Варианты ГРК

Номер варианта	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Количество номеров в ГРК	10	150	100	180	120	160	220	250	140
Показатели ГРК	280	200							

Показатели ГРК

1. Количество номеров разной вместимости, исходя из процентного соотношения этих

номеров: 75% – одноместные; 20% – двухместные; 5% – люксы двухместные.

2. Единовременная вместимость гостиницы при полной занятости мест, то есть максимальное число жильцов.

3. Предполагаемая пропускная способность гостиницы (Пп), выражаемая количеством место-суток за год и определяемая произведением единовременной вместимости гостиницы на число календарных дней в году.

4. Фактическая пропускная способность гостиницы (Пф), получаемая за вычетом из предлагаемой пропускной способности количества неиспользуемых место-суток в год из-за отсутствия клиентов, ремонта или санитарной обработки части номеров. Принять 5% неиспользуемых место-суток.

5. Коэффициент использования пропускной способности гостиницы (Кпс), выражаемый отношением фактической пропускной способности к предполагаемой.

6. Площадь жилого сектора гостиницы (Fж) и общая площадь гостиницы (Fo), исходя из ориентировочных норм:

а) площадь одноместного или двухместного номера – 30 м²;

б) площадь номера-люкс – 42 м²;

в) площадь жилого сектора (всех номеров гостиницы) – 72% от общей площади гостиницы.

7. Численность персонала гостиницы (Nг), составляющая 35% от единовременной вместимости.

8. Количество посадочных мест в зале ресторана (Vр), исходя из нормы 1,5 места/номер.

9. Количество посетителей ресторана за день (N), определяемое произведением числа мест в зале ресторана на оборачиваемость одного места за день (а). Принять а = 5.

10. Количество блюд, реализуемых в ресторане за день (n), зависящее от числа посетителей за день и нормы потребления блюд одним посетителем (m). Принять m = 4.

11. Ориентировочная расчетная энергомощность ресторана (P, кВт) по удельной нагрузке на одно место (W кВт/место). Принять W = 0,9.

Контрольная работа № 3 (по темам 8-11).

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ):

1. Инжиниринговые операции.

2. Виды корпоративных праздников.

3. Задачи корпоративных вечеринок.

4. Нюансы организации корпоративных вечеринок.

5. Основные понятия, основные преимущества и недостатки таймшера.

6. Процесс создания таймшера.

7. Основные понятия. Приобретение франшизы.

Задание № 1 (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ):

В ресторан поступила заявка на обслуживание свадьбы по форме «банкет-фуршет» на 50 участников.

Разработать ассортиментный состав меню банкета, рассчитать потребность в столовой посуде и приборах; предложить варианты ее установки на стол.

Типовая контрольная работа для студентов заочной формы обучения

1. В современной концепции жизненный цикл технологического уклада имеет три фазы развития. Первая фаза...

а) связана со структурной перестройкой экономики на базе новой технологии производства и соответствует периоду доминирования нового технологического уклада примерно в течение 50 лет

б) приходится на его зарождение и становление в экономике предшествующего технологического уклада

в) приходится на отмирание устаревающего технологического уклада

2. Обычно выделяют пять этапов изменения. На каком из перечисленных этапов происходит подготовка фирмы к изменениям:

- а) «размораживание»
- б) планирование
- в) непосредственное осуществление изменения
- г) «замораживание»
- д) оценка результатов проведенной инновации

3. Правило «предварительного прогрева» гласит:

- а) новые методы работы следует вводить быстро, чередуя периоды интенсивного внедрения периодами стабильной работы по новым методам («площадками отдыха»)
- б) при внедрении новых методов работы необходимо предусматривать соответствующее обучение и практические занятия (повторения).
- в) при проведении изменений необходимо доказать людям, что привычные им методы работы уже не пригодны для решения новых задач
- г) при формулировке целей нововведений для сотрудников их следует устанавливать немного выше, чем ожидаемый результат

4. Под «ноу-хау» обычно понимают (несколько вариантов ответа): а) торговая марка б) комплекс технических знаний в) товарный знак г) конфиденциальные сведения различного характера (коммерческие секреты) д) знак качества

5. Какие направления классификации инноваций в большей мере отражают новизну и инновационные изменения?

- а) Радикальные, комбинаторные, совершенствующие
- б) Радикальные (базовые), улучшающие, модификационные
- в) Заменяющие, отменяющие, возвратные, открывающие, ретровведения

6. Каково место России в классификации технологических укладов?

- а) В России прослеживается сосуществование 4 и 5 укладов
- б) В экономике России в связи с большими возможностями для экстенсивного развития (огромная территория, дешевые природные ресурсы и рабочая сила), участием в многочисленных войнах, низким уровнем интеграции с развитыми странами, получением из стран бывшего Совета Экономической Взаимопомощи сложного оборудования и ТНП, к концу 80-х гг. прослеживалось наличие одновременно 3, 4 и 5-го технологических укладов, с преобладанием 3 и 4-го укладов
- в) В России прослеживается сосуществование всех пяти укладов

7. Почему большинство базовых изобретений в мире создается мелкими фирмами и независимыми изобретателями?

- а) Роль личностей в истории, в технике, в изобретательстве основополагающая
- б) Это объясняется законом неравномерного развития частей системы и соотношением Парето: 20% фирм обеспечивают 80% потребностей общества по определенной отрасли.
- в) Небольшие коллективы более мобильны и лучше воспринимают и генерируют новые идеи

8. Назовите этапы жизненного цикла продукта (ЖЦП).

- а) Зарождение, Рождение, Утверждение, Стабилизация, Упрощение, Падение, Исход, Деструктуризация
- б) Рождение, Развитие, Стабилизация, Падение, Исход, Гибель

в) Зарождение, Утверждение, Стабилизация, Падение

9. Объясните, почему конкурентоспособным организациям необходимо одновременно работать над товаром, относящимся к уходящему, господствующему и перспективному поколениям техники.

а) Это объясняется s-образным законом развития систем

б) Потому что правильное распределение усилий между сменяющимися друг друга продуктами

обеспечит организации стабильный совокупный доход

в) Чтобы поддерживать конкурентоспособность, руководство организации должно

планировать выпуск продуктов на будущее

10. Поясните, на какой интеллектуальной базе может быть решен в России вопрос опережения высокотехнологичных компаний мира в создании технических новшеств.

а) Теория решения изобретательских задач (ТРИЗ)

б) Функционально-стоимостной анализ (ФСсистем

в) Теория систем и системный анализ

11. Назовите основные методы выявления тенденций развития науки и техники.

а) Метод структурно-морфологического анализа

б) Метод проб и ошибок

в) Определение характеристик публикационной активности

г) Выявление патентов-аналогов

д) Метод «мозгового штурма»

е) Метод терминологического и лексического анализа

ж) Метод показателей

12. Что входит в морфологическую классификацию предметной области?

а) Такая классификация представляет собой формализованную таблицу, в которой технологическая (техническая) цепочка производства разбита на элементы по определенным аспектам (операция, принцип действия, используемые материалы и т.д.). Причем для каждого элемента формируется перечень возможных альтернативных способов осуществления. В самом упрощенном виде морфологическая классификация представляет собой таблицу, в которой возможны любые сочетания между вариантами аспектов деления

б) Перечень возможных альтернативных способов осуществления элемента

в) В самом упрощенном виде морфологическая классификация представляет собой таблицу, в которой возможны любые сочетания между вариантами аспектов деления

13. Как выбирается инновационная стратегия организации с учетом ее рыночной и технологической позиций?

а) Выбор стратегии осуществляется по каждому направлению, выделенному при постановке

цели, с помощью матрицы ВКГ.

б) Для этого предназначена упрощенная модель выбора, разработанная Бостонской консультативной группой

в) Для этого предназначена матрица «Продукт-рынок»

14. Что включает в себя технология «Directed Evolution»?

а) Она включает все другие важные ТРИЗ процессы – решение задач и проблемуправление интеллектуальной собственностью и т.п.

б) Она включает ряд техник и алгоритмов: анализ истории развития системы, ее технологии и рынка, идентификация событий развития, разработка структуры развития класса, к которому принадлежит объект, функциональный анализ и использование псевдоглавной функции,

выявление перспективных эволюционных ресурсов, гибридизация при развитии технических систем, интеграция при развитии технических систем, техника синтеза новых технических систем, устранение опасностей в процессе развития

в) Все вышеперечисленные ответы верны

15. Назовите элементы системы организации инновационного менеджмента.

а) Инновационный процесс, стратегии инновационного менеджмента, технологии

б) Инновационный процесс, ресурсы (ВПП), субъект и объект управления

в) Орудия труда, предметы труда, технология труда

16. Охарактеризуйте маркетинговый прием управления инновациями.

а) Это системный подход продуцентов к управлению производством инноваций и посредников (продавцов управлению реализацией инноваций, а также покупателей к управлению купленными инновациями. Это процесс, который включает в себя планирование производства инноваций, исследование рынка, налаживание коммуникаций, установление цен, организацию продвижения инноваций и развертывания служб сервиса

б) Это проверка на практике, в реальных условиях теоретически построенных методов, расчетов, схем, моделей различных процессов.

в) Изучение бизнеса других предпринимателей с целью выявления основополагающих (базовых) характеристик для разработки своей инновации

17. Что представляет собой брэнд инновации?

а) Приспособление системы и ее отдельных элементов к изменяющимся условиям внешней среды

б) комплексная проработка имиджа фирмы, ее деловых связей на рынке

в) Система характерных (материальных и нематериальных) свойств нового продукта или операции, которая формирует сознание потребителя и определяет на рынке место этой инновации, а также ее продуцента или продавца

18. Что такое бенчмаркинг инноваций?

а) Изучение бизнеса других предпринимателей с целью выявления основополагающих (базовых) характеристик для разработки своей инновации

б) Проверка на практике, в реальных условиях теоретически построенных методов, расчетов, схем, моделей различных процессов

в) Инициативная экономическая деятельность, осуществляемая за счет собственных или заемных средств на свой страх и риск, под свою ответственность, ставящая главными целями получение прибыли, другого результата, развитие собственного дела

19. Какова суть метода ФСА?

а) Это комплекс работ и услуг по созданию инновационного проекта, включающий в себя создание, реализацию, продвижение и диффузию определенной инновации

б) Это инженерно-консультационные услуги по перестройке предпринимательской деятельности на основе производства и реализации инноваций

в) Это метод системного исследования объектов (изделий, процессов, структур и т.п.), направленный на оптимизацию соотношения между полезным эффектом и совокупными затратами ресурсов за жизненный цикл применяемого по назначению объекта

20. Охарактеризуйте процесс подготовки производства новой техники.

а) Процесс подготовки производства к выпуску новой техники носит комплексный характер. Он включает в себя конструкторскую и технологическую подготовку производства; опытное производство; освоение промышленного производства; организационно-экономическую и социальную подготовку производства; программное обеспечение производства продукции; промышленное производство изделий

б) Это период времени от зарождения идеи, практического воплощения, производства

продукции, ее практического использования до снятия с эксплуатации и замены новой моделью. Состоит из следующих этапов: маркетинг, НИОКР, организационно-технологическая подготовка производства, оформление новшеств, их внедрению (или превращению в инновацию) и диффузия

в) Этот процесс включает в себя проведение сравнения технико-экономических параметров разработки с запланированными; определение причин выявления расхождений; разработку мероприятий по устранению обнаруженных расхождений и организацию работ по устранению недоделок

Вопросы к экзамену

1. Цель и задачи курса «Техника и технология сервисной деятельности».
2. Роль и значимость технологий сервисной деятельности.
3. Технология работы субъектов туристского рынка.
4. Особенности туристского рынка в период переходной экономики.
5. Технология как инструмент конкуренции на туристском рынке.
6. Технология разработки маршрутов по ГОСТу 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг».
7. Технология ценообразования сервисной деятельности.
8. Технология создания оптимальной программы обслуживания.
9. Технология территориальной разработки программы обслуживания.
10. Технология бронирования мест и номеров в гостинице.
11. Технология встречи и размещения туристских групп в гостинице.
12. Технология обеспечения безопасности проживающих в гостинице.
13. Технология организации и проведения выставок, совещаний, конференций, презентаций.
14. Технология организации и проведения корпоративного праздника.
15. Технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.
16. Технология предоставления таймшерных услуг.
17. Технология предоставления транспортных услуг.
18. Технология предоставления услуг питания в гостиницах.
19. Технология продвижения туристского продукта.
20. Технология разработки и проведения экскурсии.
21. Технология создания туристского продукта.
22. Технология создания интерьера ресторана.
23. Технология создания бренда.
24. Технология предоставления услуг кейтеринга.
25. Программа маркетингового исследования.
26. Генеральная и выборочная совокупность.
27. Типы выборок.
28. Опрос и его разновидности.
29. Наблюдение как способ получения первичной информации.
30. Технология проведения SWOT-анализа.
31. Задачи технического и технологического оснащения предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма.
32. Направления технического прогресса в социально-культурном сервисе и туризме.
33. Использование технических средств в оказании социально-культурных и туристских услуг.
34. Современные технологии в социально-культурном сервисе и туризме.
35. Достоинства и недостатки инклюзив-туров и заказных туров.
36. Различия в программах обслуживания при организации деловых, конгрессных, фольклорно-этнографических туров.
37. Роль и значимость туристских формальностей в организации туристского обслуживания.
38. Технология прохождения туристских формальностей.
39. Взаимосвязь между развитием туристских технологий и ужесточением туристских формальностей.

40. Роль и значимость ресурсного потенциала в туристской отрасли.
41. Страны и регионы с богатым ресурсным потенциалом.
42. Страны и регионы с бедным ресурсным потенциалом.
43. Технология разработки целевых программ развития туризма.
44. Технология управления комплексом гостиничных услуг.
45. Технология питания туристов в гостиничном предприятии.
46. Технологии управления персоналом в гостиничном предприятии.
47. Компьютерные системы управления: задачи, функциональный принцип построения, практическая значимость.
48. Характеристика наиболее распространенных компьютерных систем управления.
49. Глобальные системы резервирования: задачи, функциональный принцип, практическая значимость.
50. Варианты работы гостиничного предприятия, туристской фирмы, поставщика услуг и глобальной системы резервирования.
51. Перспективы развития туристских технологий.

Примерная тематика курсовых работ

1. Новейшие технологии в гостиничном бизнесе.
2. Техника и технологии проведения экскурсии.
3. Операционный процесс обслуживания, функции службы приема и размещения.
4. Новые информационные технологии в сервисе.
5. Техника и технологии безопасности туристов.
6. Применение автоматизированных средств бронирования.
7. Технологии обслуживания номерного фонда.
8. Технологии обслуживания тематических мероприятий.
9. Использование технологий бронирования on-line.
10. Программное обеспечение туристского бизнеса.
11. Использование Internet в турбизнесе.
12. Техника и технологии туроперейтинга.
13. Техника и технологии социального туризма.
14. Техника и технология дополнительных услуг в туризме.
15. Технологическая карта при составлении маршрута.
16. Технологии страхования.
17. Технологии расчета при приобретении турпродукта.
18. Совершенствование технологий маркетинга в туризме.
19. Техника и технологии рекламного бизнеса.
20. Совершенствование технологий менеджмента в туристской индустрии.
21. Техника и технологии транспортного обслуживания туристов.
22. Новейшие технологии в ресторанном бизнесе.
23. Технология разработки и организации тура выходного дня.
24. Организация туристских выставок.
25. Развлечения и аттракционы в туризме.
26. Услуги предприятий питания как составная часть туристской индустрии.
27. Рекламная деятельность в туризме.
28. Перспективы развития видов туристской деятельности.
29. Развитие туризма в России.

Вопросы для собеседования

Тема: Предмет и сущность техники и технологии.

1. Сущность техники и технологии.
2. Техника и технологии сервисной деятельности.

Тема: Направления технического прогресса в сервисной деятельности.

1. Инновации.
2. Диверсификация. 3. Информационные технологии.

Тема: Задачи технического и технологического оснащения предприятий и учреждений сервисной деятельности.

1. Техническое и технологическое оснащение предприятий и учреждений сервисной деятельности.

2. Совершенствование качества услуг.

3. Совершенствование ценовой политики.

4. Создание (гарантия) безопасных условий обслуживания.

Тема: Современные технологии в сервисной деятельности.

1. Информационные технологии.

2. Мультимедийные технологии в социально-культурном сервисе и туризме.

Тема: Технология создания и продвижение туристического продукта.

1. Этапы создания нового туристического продукта.

2. Разработка туристского маршрута.

3. Формирование основного и дополнительного комплекса услуг.

4. Главные аспекты процесса поиска и отбора партнеров и предприятий-поставщиков услуг.

5. Экспериментальная проверка тура.

6. Нерекламные методы продвижения туристского продукта.

7. Реклама. Стимулирование сбыта.

8. PR (public relation).

9. Стратегические решения по продвижению турпродукта.

10. Ярмарки и выставки сервисной деятельности.

11. Организация ярмарок и выставок.

12. Работа персонала турпредприятия во время выставки.

Тема: Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов.

1. Мировой рынок инжиниринговых услуг.

2. Инжиниринговые операции.

3. Организация международного обмена инженерно-техническими услугами.

4. Создание инжиниринг – сети.

Тема: Технология предоставления таймшерных услуг.

1. Основные понятия.

2. Основные преимущества и недостатки таймшера.

3. Процесс создания таймшера.

4. Законодательное регулирование деятельности таймшер в странах Европы.

5. Международно-правовые аспекты.

6. Приобретение прав на таймшер по российскому законодательству.

Тема: Технология создания и управления брендом.

1. Брендинг.

2. Измерение и анализ имиджа бренда.

3. Оценка коммерческого потенциала бренда.

4. Сегментация рынка и измерение имиджа бренда.

5. Определение потенциала бренда и выявление причин, по которым потребители не отдают ему предпочтения.

6. Выявление сильных и слабых сторон бренда.

7. Меры по улучшению имиджа бренда.

8. Определение сути бренда и выработка плана действий.

9. Реализация и мониторинг бренда.

Тема: Приоритетные технологии сервисной деятельности.

1. Технология предоставления лизинговых и консалтинговых услуг.

2. Технология разработки и проведения экскурсии.
3. Технология формирования имиджа сервисного предприятия.
4. Технология формирования лояльности клиентов предприятия сервиса.

Тема: Технология организации и проведения маркетингового исследования в сервисной деятельности.

1. Понятие маркетингового исследования.
2. Этапы маркетингового исследования.
3. Сущность, содержание и формы маркетинговых исследований.

Типовое тестовое задание

Выберите правильный ответ из предложенных вариантов

1. По мнению руководителя добиться превосходства над конкурентами можно ...
 - а) привлекая иностранный капитал
 - б) вовлекая в работу внештатных сотрудников
 - в) постоянно пополняя резерв персонала
 - г) сокращая штат во время спада организации
2. Развитие международных научно-технических и торговых отношений связано с ...
 - а) созданием альянсов и совместных предприятий
 - б) созданием отдельных новых предприятий
 - в) разделением промышленных и финансовых предприятий
 - г) объединением научно-технических программ на базе финансовых организаций
3. После поисковых НИР проводится (ятся) ...
 - а) проектно – технические работы
 - б) разработка конструкторской документации
 - в) прикладные исследования и разработки
- 4) Поисковые НИР завершаются ...
 - а) экспериментальной проверкой новых методов
 - б) выпуском новой продукции
 - в) выдвижением гипотез
5. Технологическое лидерство в производстве наукоемкой продукции означает ...
 - а) показатель высокого потенциала научных знаний
 - б) улучшение состояния экономики страны
 - в) увеличение конкурентоспособности товара
6. Важнейший результат поисковых НИР
 - а) научное обоснование методов использования на практике теоретических знаний и открытий
 - б) нахождение плодотворной идеи и ее теоретическое обоснование
 - в) научное обоснование инвестиций в инновационную сферу
7. Аванпроекты и эскизно – техническое проектирование разрабатываются на этапе ...
 - а) поисковых НИР
 - б) прикладных НИР
 - в) ОКР и ПКР
8. В современной концепции жизненный цикл технологического уклада имеет три фазы развития. Вторая фаза ...
 - а) приходится на отмирание устаревающего технологического уклада
 - б) связана со структурной перестройкой экономики на базе новой технологии производства и соответствует периоду доминирования нового технологического уклада примерно в течение 50 лет
 - в) приходится на его зарождение и становление в экономике предшествующего технологического уклада
9. Вторая фаза жизненного цикла продукции связана с фазой...
 - а) технологического освоения масштабного выпуска новой продукции
 - б) стабилизации объемов производства промышленной продукции

- в) исследований и разработок по созданию нововведения-продукта
- г) снижения объемов производства и продаж

10. К методам научно-технического прогнозирования относятся:

- а) экстраполяция
- б) постулирование
- в) моделирование
- г) логистический анализ
- д) экспертные оценки

11. В современной концепции жизненный цикл технологического уклада имеет три фазы развития. Третья фаза ...

а) связана со структурной перестройкой экономики на базе новой технологии производства и соответствует периоду доминирования нового технологического уклада примерно в течение 50 лет

б) приходится на его зарождение и становление в экономике предшествующего технологического уклада

в) приходится на период отмирания устаревшего технологического уклада

12. Функции френчайзиатов:

а) поставки капитала для создания торгового предприятия

б) средство мобилизации капитала

в) позволяют хозяйствующему субъекту получить основные фонды и начать их эксплуатацию, не отвлекая деньги из оборота

г) руководство торговым предприятием

13. Фирмы, завоевавшие большие доли рынка в быстрорастущих отраслях («звезды»), выбирают стратегию:

а) роста

б) стратегию ограниченного роста

в) стратегию отсекающего лишнего

14. Какое из определений наиболее точно выражает сущность понятия «технологический уклад» в экономике?

а) единый технический уровень производств, связанных вертикальными и горизонтальными потоками однородных ресурсов, базирующихся на общих ресурсах рабочей силы и общем намотехническом потенциале

б) преобладающий технический уровень производства, средняя степень переработки и использования ресурсов, средний уровень квалификации рабочей силы и намотехнического потенциала

в) наиболее высокий технический уровень производств, максимальный уровень переработки

и использования ресурсов, наиболее высокий уровень квалификации рабочей силы и намотехнического потенциала

15. Какой из нижеперечисленных факторов в наибольшей степени обуславливает медленное развитие нового технологического уклада на определенном отрезке времени после его зарождения?

а) достаточно длительный период освоения новых производственных мощностей и сырьевых ресурсов

б) монопольное положение компаний, которые первыми применили нововведения-продукты

в) особенности психологии людей, выражающиеся в нежелании менять ставшие традиционными привычки, устои и т.д.

16. Основной целью технопарков является

а) стимулирование малого инновационного предпринимательства

б) создание новых или радикальных преобразований старых сегментов рынка

в) реализация любого прибыльного проекта

17. Научно-технический прогресс представляет собой:

а) совокупность качественных изменений в технике, технологии и организации производства, происходящих под воздействием крупных научных достижений и открытий и оказывающих определенное влияние на социально-экономические условия общественной жизни

б) использование передовых достижений науки и техники, технологии в хозяйстве, в

производстве с целью повышения эффективности и качества производственных процессов, лучшего удовлетворения потребности людей

18. Под новшеством понимается:

- а) изменение в организационной, коммерческой управленческой деятельности
- б) новый порядок, новый обычай, новый метод, изобретение, новое явление, то есть изменение в уровне познания.
- в) рационализаторское предложение
- г) внедренный новый продукт или услугу, новый способ их производства, освоение нового рынка

19. Что относится к альтернативным направлениям инновационной деятельности, осуществляемым в целостной системе управления инновациями?

- а) диффузия инноваций
- б) нововведения-продукты
- в) нововведения-процессы
- г) поисковые НИОКР
- д) реинжиниринг
- е) фундаментальные исследования
- ж) модификация продуктов (включая сферу услуг)

20. Что понимается под многозвенными технологиями:

- а) серия взаимосвязанных задач, выполняемых последовательно (например, принятие управленческих решений на каждом этапе трудовой жизни работника в организации с присущими им спецификой, соответствующими задачами и методами управленческого воздействия)
- б) оказание услуг одними группами людей другим в решении конкретных задач (используются в ходе взаимодействия кадровой службы с руководителями структурных подразделений предприятия по вопросам реализации кадровой политики, подбора кадров, их оценки и других);
- в) технологии с конкретизацией приемов, навыков и услуг применительно к отдельному работнику (ориентированы на управление поведением людей в ходе трудовой деятельности и опираются на использование методов мотивации труда, социальной психологии и, прежде всего, методов регулирования межличностных отношений).

Типовое творческое задание

1. Разработайте макет рекламного объявления для конкретного туристского продукта, учитывая следующие принципы:

- а) На кого ориентирован туристский продукт?
- б) Определите показатели качества туристского продукта.
- с) Определите форму туристского продукта.
- д) Какие рекламоносители вы будете использовать (СМИ, рекламные щиты, киоски, ТВ)?
- е) Сроки выхода вашей рекламы.

2. Наглядно и красочно, посредством различных компьютерных программ, оформите рекламную туристскую продукцию.

3. Защитите разработанные рекламные проекты туристского продукта.

Типовая практико-ориентированная задача

Задача 1 (в рамках темы: «Технология организации и проведения корпоративного праздника»):

Ресторан готовится к обслуживанию 30 человек по форме «банкет с частичным обслуживанием» по поводу проведения новогоднего банкета.

Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; рассчитайте площадь банкетного зала, общую длину банкетного стола, разработайте сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.

Решение

1. Так как формой приема является «банкет с частичным обслуживанием», гости будут есть и пить, сидя за столом. В процессе еды часть операций по порционированию блюд и напитков гости выполняют самостоятельно. Учитывая количество гостей и форму обслуживания, можно

предложить следующий состав меню:

- холодные блюда и закуски – 8–10 наименований;
- горячая закуска – 1 наименование;
- второе горячее мясное (или рыбное) блюдо – 1 наименование; – сладкое блюдо – 1 наименование.

2. Площадь банкетного зала рассчитывается с использованием рекомендованного норматива на одного гостя для банкетов с частичным обслуживанием – 1,5 м². Следовательно, умножив количество гостей на норматив, можно получить минимально-достаточную площадь для банкетного пространства и установки банкетного стола.

S зала: $30 \times 1,5 = 45$ м²

3. Общая длина банкетного стола рассчитывается аналогично площади зала. Норматив длины стола на одного гостя банкета с частичным обслуживанием составляет – 0,8 м. Произведя необходимые расчеты, получаем общую длину банкетного стола:

L стола: $30 \times 0,8 = 24$ м. Учитывая полученный результат, можно рекомендовать следующие формы установки банкетного стола в зале:

- в одну линию, длиной 12 метров (2-сторонняя рассадка);
- буквой «Г» (один стол длиной 4 метра с односторонней рассадкой; второй стол длиной 10 метров с 2-сторонней рассадкой);
- буквой «П» (один стол длиной 8 метров с односторонней рассадкой; два стола по 4 метра длиной каждый с 2-сторонней рассадкой).

4. В сервировке стола необходимо использовать: мелкую столовую тарелку в качестве подстановочной; закусочную тарелку; пирожковую тарелку; столовый (или рыбный, в случае второго горячего рыбного блюда в меню) набор; закусочный набор. Десертные приборы для предварительной сервировки стола по форме «банкета с частичным обслуживанием» рекомендуется не использовать, так как они могут «потеряться» на столе, заставленном холодными блюдами и закусками.

Из рюмок устанавливаются максимум три: фужер – для воды, бокал – для вина (100 мл), рюмку – для водки.

5. Процесс обслуживания имеет две стадии:

- подготовка к банкету (подготовка зала; выбор формы установки столов с учетом особенностей зала и пожелания гостей; установка столов выбранной формы; подготовка белья, столовой посуды и приборов; сервировка и декорирование стола; установка холодных блюд, закусок, десертов и напитков, личная подготовка персонала);
- обслуживание гостей (встреча, приглашение к столу; предложение аперитива; помощь гостям в порционировании холодных блюд и закусок; подача горячих закусок; подача горячих блюд; подача десерта; уборка столов в процессе обслуживания и по его окончании; проводы гостей).

Процессом обслуживания руководит метрдотель (администратор) торгового зала ресторана.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1		

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При изучении дисциплины «Техника и технология сервисной деятельности» необходимо обратить внимание на последовательность изучения тем. Первая тема «Предмет и сущность техники и технологии» дает базовые представления о сущности, предмете и задачах дисциплины, ее основных проблемах. Без изучения этих положений дальнейшее усвоение материала будет неэффективным. Особое внимание в первой теме следует обратить на технику и технологии сервисной деятельности.

Техническое и технологическое оснащение предприятий и учреждений сервисной деятельности, совершенствование качества услуг, совершенствование ценовой политики, создание (гарантия) безопасных условий обслуживания, данные вопросы разбираются при изучении второй темы «Задачи технического и технологического оснащения предприятий и учреждений сервисной деятельности». Третья тема «Технологизация социальных процессов в обществе» поможет студентам изучить объект и предмет социальной технологизации, структуру социально-технического знания. На данном этапе студенты учатся анализировать проблемы управляемости и неуправляемости в социальнотехнологической деятельности. Также по данной дисциплине необходимо изучить такие темы, как «Направления технического прогресса в сервисной деятельности», «Современные технологии в сервисной деятельности», «Технология создания и продвижение туристического продукта», «Технологический процесс управления гостиницей и средством размещения», «Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов», «Технология организации и проведения корпоративного праздника», «Технология предоставления таймшерных услуг», «Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисной деятельности», «Технология создания и управления брендом», «Приоритетные технологии сервисной деятельности», «Технология организации и проведения маркетингового исследования в сервисной деятельности». Эти темы помогут сформировать необходимые для студента знания, умения и навыки.

Самостоятельная работа является важнейшим элементом учебного процесса, так как это один из основных методов освоения учебных дисциплин и овладения навыками профессиональной деятельности. Это подтверждает учебный план, согласно которому, при изучении дисциплины на очной форме обучения – 72 часа отведено на самостоятельную работу и 72 часа – на аудиторные занятия, а на заочной форме обучения – 153 часов отведено на самостоятельную работу и 18 часов – на аудиторные занятия.

Лекции, практические занятия и промежуточная аттестация являются важными этапами подготовки к зачету, поскольку позволяют студенту оценить уровень собственных знаний и своевременно восполнить имеющиеся пробелы. В связи с этим для подготовки к зачету первоначально необходимо прочитать лекционный материал, самостоятельно выполнить типовые задания, представленные в рабочей программе.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).

11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Kaspersky Total Security - Антивирус
2. Microsoft Windows Server STDCORE AllLngLicense/Software AssurancePack Academic OLV 16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year - Серверная операционная система
3. OPERA - Система управления отелем

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

1. Kaspersky Total Security - Антивирус

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Номер аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий	300/ИТ Ф	Оснащение: столешница для студентов – 66 шт., сидения для студентов -196 шт., сенсорная панель SMART podium – 1 шт., компьютер Neos 490 – 1 шт., конференц система AKG (Микрофоны и звук) – 1 шт., проектор Panasonic PT-EH600E – 1 шт., экран настенный с форматом 4:3 Digis. – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа	407/ИТ Ф	Оснащение: столы – 21шт., стулья – 47 шт., компьютер Kraftway Credo – 1шт, экран настенный -1 шт., проектор Epson EB-X18-1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
3	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов и индивидуальных и групповых консультаций:		
4	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации		

13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Техника и технологии сервисной деятельности» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515).

Автор (ы)

_____ доцент кафедры туризма и сервиса , к.э.н. Елфимова
Ю.М.

Рецензенты

_____ доцент , к.э.н. Кабардокова Л.А.

_____ доцент , к.э.н. Рязанцев И.И.

Рабочая программа дисциплины «Техника и технологии сервисной деятельности» рассмотрена на заседании Кафедра туризма и сервиса протокол № от г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Заведующий кафедрой _____ Иволга Анна Григорьевна

Рабочая программа дисциплины «Техника и технологии сервисной деятельности» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Факультет социально-культурного сервиса и туризма протокол № от г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Руководитель ОП _____