

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

**И.о. декана факультета социально-  
культурного сервиса и туризма**

**к.э.н., доцент Иволга А.Г.**

---

**« 20 » мая                      2022 г.**

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.В.01 ТЕХНИКА И ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

---

Шифр и наименование дисциплины по учебному плану

**43.03.03 Гостиничное дело**

---

Код и наименование направления подготовки/специальности

**Сервис гостинично - ресторанных, спортивных,  
развлекательных комплексов**

---

Наименование профиля подготовки/специализации/магистерской программы

**Бакалавр**

---

Квалификация выпускника

**Очная, заочная**

---

Форма обучения

**2022**

---

год набора на ОП

**Ставрополь, 2022**

## 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(ы) и наименование (-ия) индикатора(ов) достижения компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-1 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства	ПК-1.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства	<b>Знания:</b> основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных современных технологий процесса сервиса
		<b>Умения:</b> осуществлять координацию и контроль деятельности структурных подразделений
		<b>Навыки и/или трудовые действия:</b> 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	<b>Знания:</b> Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства
		<b>Умения:</b> использовать инновационные технологии при организации обслуживания потребителей спортивно-оздоровительного сервиса
		<b>Навыки и/или трудовые действия:</b> применять инновационные технологии при организации обслуживания потребителей спортивно-оздоровительного сервиса

## 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.01 «Техника и технологии сервисной деятельности» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для студентов очной формы обучения в 5 семестре;
- для студентов заочной формы обучения на 3 курсе;

Для освоения дисциплины «Техника и технология сервисной деятельности» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин бакалавриата «Сервисная деятельность», «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг».

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

- Организация технологии работы гостиничных служб;
- Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена.

#### 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 технология сервисной деятельности» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

#### Очная форма обучения

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			
5	180/5	36	36	-	72	36	Экзамен, курсовая работа
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		6	6	-	-	-	-
<i>практической подготовки (при наличии)</i>		36	36	-	72	-	-

Семестр	Трудоемкость час/з.е	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/ч.эл					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации и перед экзаменом	Экзамен
5	180/5	2	-	-	-	2	0,25

#### Заочная форма обучения

Курс	Трудоемкость час/з.е	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
3	180/5	8	10	-	153	9	Экзамен, курсовая работа
<i>В т.ч. часов в интерактивной форме</i>		2	4	-	-	-	-

практической подготовки (при наличии)	8	10	-	153	-	-
---------------------------------------	---	----	---	-----	---	---

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/ч зл					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации и перед экзаменом	Экзамен
5	180/5	2	-	-	-	2	0,25

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

#### Очная форма обучения

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
1	Предмет и сущность техники и технологии	10	2	2	-	6	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1 ПК-2.1
2	Задачи технического и технологического оснащения предприятий и учреждений сервисной деятельности	10	2	4	-	4	Собеседование, Тестирование	Перечень вопросов для собеседования, комплект тестовых заданий	ПК-1.1 ПК-2.1

3	Технологизация социальных процессов в обществе	12	4	2	-	6	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ПК-1.1 ПК-2.1
4	Направления технического прогресса в сервисной деятельности	12	2	4	-	6	Собеседование, тестирование	Перечень вопросов для собеседования, комплект тестовых заданий	ПК-1.1 ПК-2.1
5	Современные технологии в сервисной деятельности	10	4	2	-	4	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1 ПК-2.1

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия					
				Практические	Лабораторные				
6	Технология создания и продвижение туристического продукта	12	2	4	-	6	Собеседование, Творческое задание	Перечень вопросов для собеседования, комплект творческих заданий	ПК-1.1 ПК-2.1
7	Технологический процесс управления гостиницей и средством размещения	10	2	2	-	6	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ПК-1.1 ПК-2.1

8	Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов	12	4	2	-	6	Собеседование, Тестирование	Перечень вопросов для собеседования, комплект тестовых заданий	ПК-1.1 ПК-2.1	
9	Технология организации и проведения корпоративного праздника	10	2	4	-	4	Практико-ориентированные задачи	Комплект практико-ориентированных задач	ПК-1.1 ПК-2.1	
10	Технология предоставления таймшерных услуг	10	2	2	-	6	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1 ПК-2.1	
11	Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисной деятельности	10	4	2	-	4	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ПК-1.1 ПК-2.1	
№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия						
					Практические	Лабораторные				
12	Технология создания и управления брендом	10	2	2	-	6	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1 ПК-2.1	
13	Приоритетные технологии сервисной деятельности	8	2	2	-	4	Собеседование, Тестирование	Перечень вопросов для собеседования, комплект тестовых заданий	ПК-1.1 ПК-2.1	

14	Технология организации и проведения маркетингового исследования в сервисной деятельности	8	2	2	-	4	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1 ПК-2.1
	Промежуточная аттестация	36	-	-	-	<b>36</b>	Экзамен, курсовая работа	Вопросы и задания к экзамену, перечень примерных тем для курсовой работы	ПК-1.1 ПК-2.1
	<b>Итого</b>	180	36	36	-	72			

### Заочная форма обучения

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия					
				Практические	Лабораторные				
1	Предмет и сущность техники и технологии	12	2	-	-	10	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1 ПК-2.1
2	Задачи технического и технологического оснащения предприятий и учреждений сервисной деятельности	16	2	2	-	12	Собеседование, Тестирование	Перечень вопросов для собеседования, комплект тестовых заданий	ПК-1.1 ПК-2.1
3	Технологизация социальных процессов в обществе	13	1	2	-	10	Тестирование	Комплект тестовых заданий	ПК-1.1 ПК-2.1
4	Направления технического прогресса в сервисной деятельности	14	-	2	-	12	Тестирование	Комплект тестовых заданий	ПК-1.1 ПК-2.1
5	Современные технологии в сервисной деятельности	12	2	-	-	10	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1 ПК-2.1
6	Технология создания и продвижение туристического продукта	14	-	2	-	12	Творческое задание	Комплект творческих заданий	ПК-1.1 ПК-2.1

7	Технологический процесс управления гостиницей и средством размещения	11	1	-	-	10	Тестирование	Комплект тестовых заданий	ПК-1.1 ПК-2.1
8	Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов	10	-	-	-	10	Практико-ориентированные задачи	Комплект практико-ориентированных задач	ПК-1.1 ПК-2.1
9	Технология организации и проведения корпоративного праздника	13	-	2	-	11	Практико-ориентированные задачи	Комплект практико-ориентированных задач	ПК-1.1 ПК-2.1
№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия					
				Практические	Лабораторные				
10	Технология предоставления таймшерных услуг	10	-	-	-	10	Тестирование	Комплект тестовых заданий	ПК-1.1 ПК-2.1
11	Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисной деятельности	6	-	-	-	6	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1 ПК-2.1
12	Технология создания и управления брендом	12	-	-	-	12	Практико-ориентированные задачи	Комплект практико-ориентированных задач	ПК-1.1 ПК-2.1
13	Приоритетные технологии сервисной деятельности	14	-	-	-	14	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1 ПК-2.1
14	Технология организации и проведения маркетингового исследования в сервисной деятельности	10	-	-	-	10	Тестирование	Комплект тестовых заданий	ПК-1.1 ПК-2.1



	Контрольная точка по всем дисциплинам	4	-	-	-	4	Контроль ная работа (аудитор ная)	Перечень вопросов и заданий для проведени я контрольн ой работы	ПК-1.1 ПК-2.1
	<b>Промежуточная аттестация</b>	9	-	-	-	9	Экзамен, курсовая работа	Вопросы и задания к экзамену, перечень примерны х тем для курсовой работы	ПК-1.1 ПК-2.1
	<b>Итого</b>	180	8	10	-	153			ПК-1.1 ПК-2.1

### 5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий\*

Тема лекции (и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер.занятий		
		очная форма	заочная форма	Очнозаочная форма
Предмет и сущность техники и технологии	Сущность техники и технологии. Техника и технологии сервисной деятельности.	2/-/2	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	2/-/2	-
Технологизация социальных процессов в обществе	Сущность социальных технологий. Типологизация технологий. Квазитехнологии. Технологизация социального пространства	4/-/4	1/-/1	-
Направления технического прогресса в сервисной деятельности	Инновации. Диверсификация. Информационные технологии.	2/-/2	-	-

Современные технологии в сервисной деятельности <i>(лекциявизуализация)</i>	Информационные технологии. Мультимедийные технологии в социальнокультурном сервисе и туризме.	4/2/2	2/2/2	-
Технология создания и продвижение туристического продукта <i>(лекциявизуализация)</i>	Этапы создания нового туристического продукта. Разработка туристского маршрута. Формирование основного и дополнительного комплекса услуг. Главные аспекты процесса поиска и отбора партнеров и предприятийпоставщиков услуг. Экспериментальная проверка тура. Нерекламные методы продвижения туристского 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.	2/2/2	-	-

Тема лекции (и/или наименование раздела) <i>(вид интерактивной формы проведения занятий*)</i>	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер.занятий		
		очная форма	заочная форма	Очнозаочная форма
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	1/-/1	-
Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов	Мировой рынок инжиниринговых услуг. Инжиниринговые операции. Организация международного обмена инженернотехническими услугами. Создание инжиниринг – сети.	4/-/4	-	-
Технология организации и проведения корпоративного праздника	Виды корпоративных праздников. Задачи корпоративных вечеринок. Нюансы организации корпоративных вечеринок.	2/-/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/-/2	-	-
Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисной деятельности	Франчайзинг сервисной деятельности. Основные понятия. Приобретение франшизы.	4/-/4	-	-
Технология создания и управления брендом <i>(лекция визуализация)</i>	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.	2/2/2	-	-
Тема лекции (и/или наименование раздела) <i>(вид интерактивной формы проведения занятий*)</i>	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер.занятий		
		очная форма	заочная форма	Очнозаочная форма
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	2/-/2	-	-
Технология организации и проведения маркетингового исследования в сервисной деятельности	Понятие маркетингового исследования. Этапы маркетингового исследования. Сущность, содержание и формы маркетинговых исследований.	2/-/2	-	-
<b>Итого</b>		<b>36/6/36</b>	<b>8/2/8</b>	<b>-</b>

**5.2. Практические (семинарские) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме\***

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Всего, часов / часов в интерактивных занятиях		
		очная форма	заочная форма	Очнозаочная форма
Предмет и сущность техники и технологии	<u>Практическое занятие.</u> Предмет и сущность техники и технологии <i>(дискуссия)</i>	2/2/2	-	-
Задачи технического и технологического оснащения предприятий и учреждений сервисной деятельности	<u>Практическое занятие.</u> Задачи технического и технологического оснащения предприятий и учреждений сервисной деятельности	4/-/4	2/-/2	-
Технологизация социальных процессов в обществе	<u>Контрольная работа №1.</u>	2/-/2	2/-/2	-
Направления технического прогресса в сервисной деятельности	<u>Практическое занятие.</u> Направления технического прогресса в сервисной деятельности	4/-/4	2/-/2	-
Современные технологии в сервисной деятельности	<u>Практическое занятие.</u> Современные технологии в сервисной деятельности	2/-/2	-	-
Технология создания и продвижение туристического продукта	<u>Практическое занятие.</u> Технология создания и продвижение туристического продукта <i>(творческое задание)</i>	4/2/2	2/2/2	-
Технологический процесс управления гостиницей и средством размещения	<u>Контрольная работа №2.</u>	2/-/2	-	-
Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов	<u>Практическое занятие.</u> Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов	2/-/2	-	-
Технология организации и проведения корпоративного праздника	<u>Практическое занятие.</u> Технология организации и проведения корпоративного праздника <i>(ситуационная задача)</i>	4/2/2	2/2/2	-
Технология предоставления таймшерных услуг	<u>Практическое занятие.</u> Технология предоставления таймшерных услуг	2/-/2	-	-
Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисной деятельности	<u>Практическое занятие.</u> Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисной деятельности	-	-	-
	<u>Контрольная работа №3.</u>	2/-/2	-	-
Технология создания и управления брендом	<u>Практическое занятие.</u> Технология создания и управления брендом	2/-/2	-	-

Приоритетные технологии сервисной деятельности	<u>Практическое занятие.</u> Приоритетные технологии сервисной деятельности	2/-/2	-	-
Технология организации и проведения маркетингового исследования в сервисной деятельности	<u>Практическое занятие.</u> Технология организации и проведения маркетингового исследования в сервисной деятельности	2/-/2	-	-
	<u>Контрольная работа</u>	-	-	-
<b>Итого</b>		<b>36/6/36</b>	<b>10/4/10</b>	<b>-</b>

\*Интерактивные формы проведения занятий, предусмотренные рабочей программой дисциплины проводятся в соответствии с Положением об интерактивных формах обучения в ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ.

### 5.3. Курсовая работа учебным планом предусмотрена.

### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов		Заочная форма, часов	
	к текущ. зан.	к экзамен. зан.	к текущ. зан.	к экзамен. зан.
Подготовка к собеседованию	38		46	
Подготовка к тестированию	10		58	
Подготовка творческому заданию	4		12	
Подготовка к практико-ориентированной задаче	4		33	
Подготовка к контрольным работам	16		4	
Подготовка к экзамену и курсовой работе	-	36	-	9
<b>Итого</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>153</b>	<b>9</b>

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

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

1. Рабочую программу дисциплины «Техника и технология сервисной деятельности»
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Техника и технология сервисной деятельности»
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Техника и технология сервисной деятельности»
4. Методические рекомендации по написанию курсовой работы.
5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения.

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

№ п/п	Рекомендуемые источники информации (№ источника)
-------	---

	Темы для самостоятельного изучения	Основная (из п.8 РПД)	Дополнительная (из п.8 РПД)	Интернет-ресурсы (из п.9 РПД)
1	Предмет и сущность техники и технологии	2,3,4	3,4	<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>
2	Задачи технического и технологического оснащения предприятий и учреждений сервисной деятельности	2,3	5,6	<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>
3	Технологизация социальных процессов в обществе	1,2,3	1,3	-
4	Направления технического прогресса в сервисной деятельности	1,2,3,4	2,5,6	-
5	Современные технологии в сервисной деятельности	1,2,3,4	2,5,6	-
6	Технология создания и продвижение туристического продукта	1,2,3,4	1,2,5,6	-
7	Технологический процесс управления гостиницей и средством размещения	2,3	1,2,5,6	-
8	Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов	1,2,3	1,2,6	-
9	Технология организации и проведения корпоративного праздника	2,3	2	-
10	Технология предоставления таймшерных услуг	1,2,3	1,2,6	-
11	Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисной деятельности	1,2,3	1,2,6	-
12	Технология создания и управления брендом	1,2,3,4	1,2,5,6	-
13	Приоритетные технологии сервисной деятельности	2,3	2,5	-
14	Технология организации и проведения маркетингового исследования в сервисной деятельности	1,2,3	1,5	-

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

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

**Очная форма обучения**

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК-1.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства	Управление персоналом					+					
	Контроллинг на предприятиях сферы услуг							+			
	Спортивно-оздоровительный сервис				+						
	<b>Техника и технологии сервисной деятельности</b>					+					
	Организация и технология работы гостиничных служб						+				
	Основы санаторно-курортного дела							+			
	Организация работы АХС в гостинице						+				
	Сервисная деятельность			+							
	Организация сервисной деятельности объектов сельского туризма				+						

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Организация обслуживания в сфере общественного питания								+		
	Основы деятельности предприятия питания								+		
	Качество гостинично-ресторанных услуг							+			
	Организационно-управленческая практика						+				
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена								+		
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы										
	ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирован	Технологическое предпринимательство					+				
Спортивно-оздоровительный сервис					+						
Основы гостиничного бизнеса						+	+				









Туристские формальности				+	
Ознакомительная практика	+				
Учебная организационно-управленческая практика		+			
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					+
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					

## 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 технология 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 технология сервисной деятельности» проводится в виде экзамена.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для 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
1.	Контрольная работа № 1 по темам 1-3	20
	Контрольная работа № 2 по темам 4-7	20
	Контрольная работа № 3 по темам 8-10	20
<i>Сумма баллов по итогам текущего контроля</i>		60

Активность на лекционных занятиях	10
Результативность работы на практических занятиях	15
Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)	15
Итого	100

### Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

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:

#### Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (максимум 10 баллов)

10 баллов – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя.

-1 балл – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

#### Критерии оценки работы студента на практических занятиях

**Результативность работы на практических занятиях** оценивается преподавателем по результатам собеседований, проводимых в интерактивной форме, и качеству выполнения творческого задания по дисциплине:

**0,5 балл** – за ответ на собеседовании (максимум – 3 балла за 6 собеседований). Баллы за собеседования складываются следующим образом:

#### **0,5 балл:**

- излагаемый материал является фактически верным, допускаются негрубые фактические неточности, непринужденные ответы на поставленные вопросы;
- грамотное изложение материала, доступный, интересный и логичный стиль изложения;
- проявление инициативы, использование творческого подхода при выполнении сложных заданий, навыки работы в коллективе, организационные способности.

#### **0 баллов:**

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание предмета;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

**2 балла** – за выполнение теста (максимум – 6 баллов за 3 теста).

Баллы за выполнение теста складываются следующим образом:

- 2 балла* выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 76-100%;
- 1,5 балла* выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 51-75%;
- 1 балла* выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 26-50%;
- 0,5 балл* выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 25%;
- 0 баллов* выставляется студенту за менее 25% правильных ответов.

**3 балла** – за выполнение творческого задания (максимум – 6 баллов за 3 задания).

Баллы за творческое задание складываются следующим образом:

Оценка «отлично» - *2 балла*:

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи;

- при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами;

- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;

- показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии, яркое представление материала Оценка «хорошо» - 1,5 балла:

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы

- при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами;

- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

Оценка «удовлетворительно» - 0,5 балла:

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования;

- при ответах не выделялось главное;

- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; - на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

Оценка «неудовлетворительно» - 0 баллов:

- усвоение основного материала на низком уровне;

- при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания;

- неясность и примитивность изложения материала;

- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

Практико-ориентированные задания – задания направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности.

Критерии оценки ответа на практическое задание

10 баллов. При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

7-9 баллов. При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

4-6 балла. Задание выполнено в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не искажающие выводы.

1-3 балла. Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы. 0

баллов. Задание не выполнено.

Критерии оценивания контрольной работы для очной формы обучения

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости на контрольных точках позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам выполнения письменной контрольной работы (контрольная точка), которая включает теоретический вопрос (оценка знаний) и практикоориентированные задания (оценка умений и навыков).

Критерии оценки ответа на 1 теоретический вопрос (знания):

2 баллов – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

1,5 баллов – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

1 балл – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

0,5 балла – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа; 0

балл – при полном несоответствии всем критериям, при полном отсутствии текста.

Поощрительный баллы начисляются за подготовку к статье – max 15 баллов.

Статья – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить ее анализ с использованием знаний, умений и навыков, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Критерии оценки

15 баллов. Статья объемом не менее 4 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит оригинальный анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными, графическим материалом. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать пра-вильные выводы и предложения, отражающие авторскую точку зрения.

10 баллов. Статья объемом не менее 3 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит типовой анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения.

5 балл. Статья объемом не менее 2 страниц представлена в виде тезисов, демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит анализ проблемы, подтвержденный отдельными статистическими и/или

№ контроль ной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максим альное количес тво
1.	Контрольная точка по всем темам дисциплины (аудиторная)	30
2.	Контрольная работа	30
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)		15
Итого		100

отчетными данными. В ней сформулированы правильные выводы и предложения.

### **Состав балльно-рейтинговой оценки студентов заочной формы обучения**

Результат текущего контроля для студентов заочной формы обучения складывается из оценки результатов обучения по всем разделам дисциплины и включает контрольную точку в виде контрольной работы (аудиторной) по всем разделам дисциплины (**max 30 баллов**), посещение лекций (**max 10 баллов**), результативность работы на практических занятиях (**max 15 баллов**), поощрительные баллы (**max 15 баллов**).

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

Результат текущего контроля для студентов **заочной формы обучения** складывается из выполненной студентом в рамках самостоятельной подготовки к промежуточной аттестации, контрольной точке в виде контрольной работы по всем разделам дисциплины (**маx 60 баллов**), посещение лекций (**маx 10 баллов**), результативность работы на практических занятиях (**маx 15 баллов**), поощрительные баллы за подготовку статьи (**маx 15 баллов**).

#### Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (маx 10 баллов)

10 баллов – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя.

-1 балл – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

#### Критерии оценки работы студента на практических занятиях

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам собеседований, проводимых в интерактивной форме, и качеству выполнения творческого задания по дисциплине:

**1 балл** – за ответ на собеседовании (маx – 6 баллов за 6 собеседований). Баллы за собеседования складываются следующим образом:

*1 балл:*

- излагаемый материал является фактически верным, допускаются негрубые фактические неточности, непринужденные ответы на поставленные вопросы;
- грамотное изложение материала, доступный, интересный и логичный стиль изложения;
- проявление инициативы, использование творческого подхода при выполнении сложных заданий, навыки работы в коллективе, организационные способности.

*0 баллов:*

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание предмета;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

**1 балл** – за выполнение теста (маx – 3 балла за 3 теста).

*1 балл* выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 85% тестовых заданий;

*0 баллов* выставляется при условии правильного ответа студента менее, чем на 50 % тестовых заданий.

**3 балла** – за прохождение деловой игры (маx – 6 баллов за 2 игры).

Баллы за деловую игру складываются следующим образом:

Оценка «отлично» - *3 балла:*

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи;
- при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;
- проявлены личностные и организаторские качества.

Оценка «хорошо» - *2 балла:*

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы;

-при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами;

- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

Оценка «удовлетворительно» - *1 балл*:

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования;

- при ответах не выделялось главное;

- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; - на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

Оценка «неудовлетворительно» - *0 баллов*:

- усвоение основного материала на низком уровне;

- при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания;

- неясность и примитивность изложения материала;

- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

**2 балла** – за выполнение теста (max – 6 баллов за 3 тест).

Баллы за выполнение теста складываются следующим образом:

2 балла выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 76-100%;

1,5 балла выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 51-75%;

1 балла выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 26-50%;

0,5 балл выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 25%; 0

баллов выставляется студенту за менее 25% правильных ответов.

3 балла – за выполнение творческого задания (max – 6 баллов за 3 задания).

Баллы за творческое задание складываются следующим образом:

Оценка «отлично» - *2 балла*:

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи;

- при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами;

- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;

- показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии, яркое представление материала

Оценка «хорошо» - *1,5 балла*:

*балла*:

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы

-при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами;

- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

Оценка «удовлетворительно» - *0,5 балла*:

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования;

- при ответах не выделялось главное;

- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; - на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

Оценка «неудовлетворительно» - *0 баллов*:

- усвоение основного материала на низком уровне;

- при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания;

- неясность и примитивность изложения материала;



- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

### Критерии оценивания контрольной работы для заочной формы обучения

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости на контрольных точках позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам выполнения письменной контрольной работы (контрольная точка), которая включает теоретический вопрос (оценка знаний) и практикоориентированные задания (оценка умений и навыков).

Критерии оценки ответа на 1 теоретический вопрос (знания):

*2 баллов* – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

*1,5 баллов* – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

*1 баллов* – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

*0,5 балла* – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа; *0*

*балл* – при полном несоответствии всем критериям, при полном отсутствии текста.

Практико-ориентированные задания – задания направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности.

Критерии оценки ответа на практическое задание

Практико-ориентированные задания – задания направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности.

Критерии оценки ответа на практическое задание

*10 баллов.* При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

*7-9 баллов.* При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

*4-6 балла.* Задание выполнено в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не искажающие выводы.

*1-3 балла.* Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы. *0*

*баллов.* Задание не выполнено.

### Поощрительный баллы начисляются за подготовку к статье – **max 15 баллов.**

Статья – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить ее анализ с использованием знаний, умений и навыков, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Критерии оценки

*15 баллов.* Статья объемом не менее 4 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит оригинальный анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными, графическим материалом. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения, отражающие авторскую точку зрения.

*10 баллов.* Статья объемом не менее 3 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит типовой анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения. *5 балл.* Статья объемом не менее 2 страниц представлена в виде тезисов, демонстрирует умение

проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит анализ проблемы, подтвержденный отдельными статистическими и/или отчетными данными. В ней сформулированы правильные выводы и предложения.

### Порядок оценки курсовых работ

При оценке качества выполнения и уровня защиты работы целесообразно руководствоваться тем, что должны быть соблюдены безусловные требования к работе:

- соответствие содержания и оформления работы методическим указаниям кафедры, – отсутствие принципиальных ошибок.

В оценке качества выполнения и уровня защиты работы максимальной суммой баллов 100 отдельным составляющим могут принадлежать следующие веса.

#### Критерии оценки курсовых работ

№ п/п	Критерий	Максимальное значение в баллах
1	Подбор и обзор информационных источников, полнота освещения вопросов	10
2	Выполнение необходимых и правильных расчетов, дополненных графическим материалом, анализом и обоснованными выводами	15
3	Оформление работы	10
4	Компонент своевременности ( <i>не позже чем за 10 рабочих дней до зачетной недели</i> )	10
5	Защита работы	55
	Итого	100

Работа допускается к защите, если в сумме по пунктам 1-4 набрано не менее 40 баллов.

**Оценивание подбора и обзора информационных источников, полнота освещения вопросов 8-10 баллов** подобраны необходимые информационные источники (*использование не менее 3-х статей, 1-2 государственных программ в области СТО*), информация использована корректно, все вопросы и разделы освещены полностью, для выводов приведены достаточные обоснования.

**4-7 баллов** подобраны не все необходимые информационные источники, информация использована не везде корректно, не все вопросы и разделы освещены полностью, для выводов не приведены достаточные обоснования.

**До 4 баллов** отсутствуют некоторые разделы, или их название не отвечает содержанию. **Оценивание**

#### необходимых расчетов и их правильности

**12-15 баллов** выполнены необходимые расчеты (не менее 8 таблиц и 5 самостоятельно построенных графиков), ошибок в расчетах нет.

**7-11 баллов** выполнены необходимые расчеты, но в некоторых из них есть ошибки.

**До 7 баллов** выполнены не все необходимые расчеты, в них есть серьезные ошибки.

#### Оценивание оформления

**8-10 баллов** работа оформлена аккуратно, в соответствии с требованиями методических указаний (-1 балл за каждое нарушение требований к оформлению по шрифту, межстрочному интервалу, абзацам, нумерации страниц, оформлению таблиц, рисунков, списка литературы).

**4-7 балла** есть ошибки в оформлении, не все требования соблюдены.

**До 3 баллов** оформление небрежное, требуется доработка.

#### Оценивание защиты курсовой работы

**45-55 баллов** выставляется студенту, продемонстрировавшему полное понимание всех положений защищаемой работы, четкость и правильность изложения ответов на все вопросы, заданные преподавателем. Вопросы, как правило, должны относиться к теме работы и выявляют полноту знаний студента по материалам, использованным в ней.

**25-44 балла** выставляется студенту, продемонстрировавшему понимание основных положений защищаемой работы, четкость и правильность изложения ответов на большую часть вопросов, заданных преподавателем.

**10-24 балла** выставляется студенту, который дал недостаточно полные ответы на вопросы, на некоторые из них дал ошибочные ответы или не ответил. **До 10 баллов** ответы на большинство вопросов не даны.

### **Итоговая оценка по курсовой работе (освоение компетенций)**

«отлично» - от 85 до 100 баллов;

«хорошо» - от 70 до 84 баллов;

«удовлетворительно» - от 55 до 69 баллов; «неудовлетворительно»

- от 0 до 54 баллов.

Студентам, получившим неудовлетворительную оценку по курсовой работе (проекту), предоставляется право выбора новой темы курсовой работы (проекта) или, по решению преподавателя, доработки прежней темы, и определяется новый срок для ее выполнения.

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

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

При сдаче экзамена к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на 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 16 баллов:

<b>Содержание билета</b>	<b>Количество баллов</b>
Теоретический вопрос №1 ( <i>оценка знаний</i> )	до 5
Теоретический вопрос №2 ( <i>оценка знаний</i> )	до 5
Задача ( <i>оценка умений и навыков</i> )	до 6
<b>Итого</b>	16

### **Критерии оценки ответа на экзамене**

#### ***Теоретические вопросы (вопрос 1, вопрос 2)***

**5 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.

**4 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.

**4 балла** Задачи решены с небольшими недочетами.

**2 баллов** 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 85 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 70 до 85 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 56 до 70 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.

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

#### **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 отмирание устаревающего технологического уклада 12.

Функции фрэнчайзиатов:

- 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 отсечения 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 науднотехническом потенциале

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

в) наиболее высокий технический уровень производств, максимальный уровень переработки и использования ресурсов, наиболее высокий уровень квалификации рабочей силы и науднотехнического потенциала

15. Какой из нижеперечисленных факторов в наибольшей степени обусловливает 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 м<sup>2</sup>. Следовательно, умножив количество гостей на норматив, можно получить минимально-достаточную площадь для банкетного пространства и установки банкетного стола.

$$S \text{ зала: } 30 \times 1,5 = 45 \text{ м}^2$$

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 устанавливают 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 окончанию; проходы гостей).

Процессом обслуживания руководит метрдотель (администратор) торгового зала ресторана.

## 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, А
1	Полотерная машина	550 м <sup>2</sup> /ч	0,75	23	2400 м <sup>2</sup>
2	Пылесос	75 м <sup>3</sup> /ч	0,37	4,2	380 м <sup>3</sup>
3	Стиральная машина	24 кг/ч	1,2	52	85 кг
4	Гладильная машина	35 кг/ч	4,5	95	118 кг
5	Кондиционер	1500 м <sup>3</sup> /ч	0,4	24	7500 м <sup>3</sup>
6	Льдогенератор	40 кг/сутки	0,32	86	34 кг
7	Кофеварка	8 л/ч	7,5	50	44,6 л
8	Электрофритюрница	12 кг/ч	1,7	17	32 кг
9	Электрогриль	кг/ч	6,7	300	56 кг
10	Посудомоечная машина	250 шт/ч			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 ( $K_z = 1,05$ ), 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	10
Количество номеров в ГРК	150	100	180	120	160	220	250	140	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 м<sup>2</sup>;
  - б) площадь номера-люкс – 42 м<sup>2</sup>;
  - 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 (Вр), 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 (Р, 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 устаревшего 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 с 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 маркета, 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.

**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 туриндустрии.
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 аттракции в туризме.
26. Услуги предприятий питания как составная часть туриндустрии.
27. Рекламная деятельность в туризме.
28. Перспективы развития видов туристской деятельности.
29. Развитие туризма в России.

В данном разделе РПД приведены типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости студентов. Полный перечень заданий содержится в учебно-методическом комплексе по дисциплине «Техника и технология сервисной деятельности», который хранится на кафедре туризма и сервиса.

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

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

1. ЭБС «Znanium»: Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2020. — 174 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=760143>
2. ЭБС «Znanium»: Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд.- М.: Дашков и К, 2021. - 284 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430365>
3. ЭБ "Труды ученых СтГАУ": Елфимова, Ю. М. Техника и технологии сервисной деятельности [электронный полный текст] : учеб.-метод. пособие направлений 43.03.01 "Сервис", 43.03.02 "Туризм" / Ю. М. Елфимова, Т. А. Радишаускас ; СтГАУ. - Ставрополь : Секвойя, 2018. - 815 КБ.

**б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП.**

1.ЭБС «Znanium»: Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=967867>

2.ЭБ "Труды ученых СтГАУ": Елфимова, Ю. М. Техника и технологии сервисной деятельности [электронный полный текст] : практикум для студентов направления 43.03.01 "Сервис", 43.03.02 "Туризм" / Ю. М. Елфимова ; СтГАУ. - Ставрополь : Секвойя, 2017. - 814 КБ.

3.ЭБ "Труды ученых СтГАУ": Елфимова, Ю. М. Техника и технологии сервисной деятельности [электронный полный текст] : метод. указания к выполнению курсовой работы для студентов очной (заочной) формы обучения 43.03.01 "Сервис" / Ю. М. Елфимова, Т. А. Радишаускас ; СтГАУ. - Ставрополь : Секвойя, 2017.

4. Гаврилова, А. Е. Деятельность административно-хозяйственной службы : учебник для студентов по направлению ""Гостиничное дело"" / А. Е. Гаврилова. - М. : Академия, 2012. - 256 с. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат).

5. Ехина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие для студентов СПО / М. А. Ехина. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2010. - 208 с. - (Среднее профессиональное образование. Гр.).

6. Егоренков, Л. И. Введение в технологию туризма : учеб.-метод. пособие / Л. И. Егоренков. - М. : Финансы и статистика : ИНФРА-М, 2009. - 304 с. : ил.

7. Экономика и организация туризма: международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов по специальности ""Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)"" / под ред.: И. А. Рябовой, Ю. В. Забаева, Е. Л. Драчевой ; Моск. акад. туристского и гостинично-ресторанного бизнеса. - 4-е изд., испр. и доп. - М. : КНОРУС, 2010. - 568 с. - (Гр. УМО).

8. Филипповский, Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е. Е. Филипповский, Л. М. Шмарова. - М. : Финансы и статистика, 2008. - 176 с. : ил.

9. Современные проблемы сервиса и туризма (периодическое издание)



Список литературы верен \_\_\_\_\_ М.В. Обновленская

**9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.**

[ru.wikipedia.org](http://ru.wikipedia.org)

<http://www.consultant.ru/>

**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 аудиторские занятия, а на заочной форме обучения – 153 часов отведено на самостоятельную работу и 18 часов – на аудиторские 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 программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).**

Не требуются.

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

<p><b>Учебная аудитория для проведения лекционных занятий</b> (ауд. № 300, площадь - 254 м<sup>2</sup>).</p>	<p>Оснащение: столешница для студентов – 66 шт., сидения для студентов -198 шт., сенсорная панель SMART podium – 1 шт., компьютер Neos 490 – 1 шт. ,конференц система AKG (Микрофоны и звук) – 1 шт., проектор Panasonic РТЕХ600Е – 1 шт., экран настенный с форматом 4:3 Digis. – 1 шт, учебнонаглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение</p>	<p>Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08171114-054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007)</p>	<p>355017, Ставропольский край, город Ставрополь, переулок Зоотехнический, квартале 112, оперативное управление</p>
--	---	---	---

	к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.		
<b>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа</b> (ауд. № 407, площадь - 69,3 м <sup>2</sup> ).	Оснащение: столы – 20шт., стулья – 70 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.	Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08171114-054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007)	355017, Ставропольский край, город Ставрополь, переулок Зоотехнический, в квартале 112, оперативное управление
<b>Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:</b>  <i>1. Читальный зал библиотеки (площадь - 177 м<sup>2</sup>)</i>	1.Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.	Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08171114-054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007)	355017, Ставропольский край, город Ставрополь, переулок Зоотехнический, в квартале 112, оперативное управление
<i>2. Учебная аудитория № 404 (площадь - 69,3 м<sup>2</sup>).</i>	2. Оснащение: столы - 28шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), 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.	Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08171114-054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007) Opera, Fidelio (Customer Number: 125669 от 21.05.2013)	355017, Ставропольский край, город Ставрополь, переулок Зоотехнический, в квартале 112, оперативное управление
<b>Учебная аудитория для групповых и индивидуальных</b>	Оснащение: столы – 20шт., стулья – 70 шт., компьютер Kraftway Credo – 1шт, экран настенный -1 шт., проектор Epson EB-X18-1 шт., учебно-наглядные	Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852	355017, Ставропольский край, город Ставрополь, переулок Зоотехнический, в

<p><b>х консультаций</b> (ауд. № 407, площадь - 69,3 м<sup>2</sup>).</p>	<p>пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.</p>	<p>от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08171114-054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007)</p>	<p>квартале 112, оперативное управление</p>
<p><b>Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации</b> (ауд. № 407, площадь - 69,3 м<sup>2</sup>).</p>	<p>Оснащение: столы – 20шт., стулья – 70 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.</p>	<p>Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08171114-054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007)</p>	<p>355017, Ставропольский край, город Ставрополь, переулок Зоотехнический, в квартале 112, оперативное управление</p>
<p><b>Учебная аудитория для курсового проектирования</b> (ауд. № 301 «Учебно-научная лаборатория центр проектирования и развития инновационных видов туризма», площадь - 15 м<sup>2</sup>).</p>	<p>Оснащение: стол – 1 шт., стулья - 16 шт., ноутбук Acer – 1шт., принтер Canon – 1 шт., плазменная панель Panasonic – 4 шт., моноблок iMac – 1 шт., учебнонаглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.</p>	<p>Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08171114-054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007)</p>	<p>355017, Ставропольский край, город Ставрополь, переулок Зоотехнический, в квартале 112, оперативное управление</p>

### 13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и 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, прочитать 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, прочитать 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 технология сервисной деятельности» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и учебного плана по профилю «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных и развлекательных комплексов».

Автор:



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

Рецензенты:



к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Варивода В.С.

и мировой экономики Сериков С.С.



к.э.н., доцент кафедры предпринимательства

Рабочая программа «Техника и технологии сервисной деятельности» рассмотрена на заседании кафедры туризма и сервиса протокол № 10 от «16» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС и учебного плана по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»

Зав. кафедрой туризма и сервиса



к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Иволга А.Г.

Рабочая программа дисциплины «Техника и технологии сервисной деятельности» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии факультета социально-культурного сервиса и туризма протокол № 9 от «20» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС и учебного плана по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»

Руководитель ОП



к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Варивода В.С.

**Аннотация рабочей программы дисциплины**  
**Б1.В.01 «Техника и технология сервисной деятельности» по**  
**направлению подготовки**

43.03.03	«Гостиничное дело»
код	Направление подготовки
	Сервис гостинично-ресторанных, спортивных и развлекательных комплексов
	Профиль
<b>Форма обучения</b> – очная, заочная.	
<b>Общая трудоемкость изучения дисциплины</b> составляет 5 ЗЕТ, 180 час	
<b>Программой дисциплины предусмотрены следующие виды занятий:</b>	<p><u>Очная форма обучения:</u> лекции – 36 ч., в том числе практическая подготовка – 36 ч, практические занятия – 36 ч., в том числе практическая подготовка - 36 ч, самостоятельная работа – 72 ч., в том числе практическая подготовка - 72 ч., контроль – 36 ч., в том числе практическая подготовка – __ч.</p> <p><u>Заочная форма обучения:</u> лекции – 8 ч., в том числе практическая подготовка - 8 ч, практические занятия – 10 ч., в том числе практическая подготовка - 10 ч, самостоятельная работа – 153 ч., в том числе практическая подготовка – 153 ч., контроль – 9 ч.</p>
<b>Цель изучения дисциплины</b>	Целями дисциплины Б1.В.01 «Техника и технология 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.
<b>Место дисциплины в структуре ОП ВО</b>	Дисциплина Б1.В.01 «Техника и технология сервисной деятельности» относится к вариативной части образовательной программы.

<p><b>Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины</b></p>	<p><b>ПК-1 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства;</b>          ПК-1.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства  <b>ПК-2 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства</b></p>
---	---

	<p>ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства</p>
<p><b>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</b></p>	<p><b>ПК-1.1 Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных современных технологий процесса сервиса, <b>Умения:</b></li> <li>- осуществлять координацию и контроль деятельности структурных подразделений; <b>Навыки:</b></li> <li>- навык взаимодействия с другими службами гостиничного комплекса ПК-2.1</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать инновационные технологии при организации обслуживания потребителей спортивно - оздоровительного сервиса</li> </ul> <p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять инновационные технологии при организации обслуживания потребителей спортивно - оздоровительного сервиса</li> </ul>

<p><b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные разделы и темы)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предмет и сущность техники и технологии.</li> <li>2. Задачи технического и технологического оснащения предприятий и учреждений сервисной деятельности.</li> <li>3. Технологизация социальных процессов в обществе.</li> <li>4. Направления технического прогресса в сервисной деятельности.</li> <li>5. Современные технологии в сервисной деятельности.</li> <li>6. Технология создания и продвижение туристического продукта.</li> <li>7. Технологический процесс управления гостиницей и средством размещения.</li> <li>8. Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов.</li> <li>9. Технология организации и проведения корпоративного праздника.</li> <li>10. Технология предоставления таймшерных услуг.</li> <li>11. Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисной деятельности.</li> <li>12. Технология создания и управления брендом.</li> <li>13. Приоритетные технологии сервисной деятельности.</li> <li>14. Технология организации и проведения маркетингового исследования в сервисной деятельности.</li> </ol>
<p><b>Форма контроля</b></p>	<p>Очная форма обучения: 5 семестр – экзамен, курсовая работа.          Заочная форма обучения: 3 курс – экзамен, курсовая работа</p>

**Автор:** Елфимова Ю.М., к.э.н., доцент кафедры туризма и

сервиса

