

Министерство образования и науки РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО  
Заведующий кафедрой  
Технологии и организации  
общественного питания

*наименование кафедры*

Т. Л. Камоза

*подпись, инициалы, фамилия*

« 19 » июня 20 18 г.

Торгово-экономический

*институт, реализующий ОПВО*

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
Технологии и организации  
общественного питания

*наименование кафедры*

Т. Л. Камоза

*подпись, инициалы, фамилия*

« 19 » июня 20 18 г.

Торгово-экономический

*институт, реализующий дисциплину*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
В РЕСТОРАННЫХ ЗАВЕДЕНИЯХ**

Дисциплина Б1.В.ДВ.7.2 Обеспечение качества обслуживания  
потребителей в ресторанных заведениях  
*индекс и наименование дисциплины (на русском и иностранном языке при реализации  
на иностранном языке) в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом*

Направление подготовки/специальность 19.03.04 Технология продукции и  
организация общественного  
питания  
*код и наименование направления подготовки/специальности*

Направленность (профиль) 19.03.04.01.01 Технология организации  
ресторанного дела  
*код и наименование направленности (профиля)*

форма обучения заочная

год набора 2018

Красноярск 20 18

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе 19.00.00 Промышленная экология и биотехнологии

*код и наименование укрупненной группы*

Направления подготовки /специальность (профиль/специализация)

19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

19.03.04.01.01 Технология организации ресторанного дела

*код и наименование направления подготовки (профиль)*

Программу составили Т.А. Балябина

  
*инициалы, фамилия, подпись*

*инициалы, фамилия, подпись*

# 1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Обеспечение качества обслуживания потребителей в ресторанных заведениях» является получение целостного представления о рынке услуг, качестве их предоставления, конкуренции на рынке, стандартах и качестве обслуживания.

## 1.2 Задачи изучения дисциплины

Основными обобщенными задачами профессиональной деятельности бакалавров являются: - изучение внутренней структуры и характерных черт услуг ресторанного бизнеса, рынка услуг;

- познание основных видов конкуренции, понятий имиджа предприятия;  
- изучение качества услуг как одного из методов неценовой конкуренции;

- изучение модели качественного обслуживания, ее ступени;

- изучение психологических типов клиентов и особенностей взаимодействия с ними;

- изучение психологии общения с клиентами, законов взаимоотношений в сфере услуг;

- изучение психологии процесса обслуживания, тактики обслуживания на этапах совершения заказа;

- ознакомление с формированием поведенческой культуры персонала предприятия.

Разработанная рабочая программа дисциплины «Обеспечение качества обслуживания потребителей в ресторанных заведениях» соответствует ФГОС ВО по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания профиль подготовки 19.03.04.01.01 Технология организации ресторанного дела.

## 1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: готовностью к участию во всех фазах организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов (ОПК-5);

- способностью осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития потребительского рынка, систематизировать и обобщать информацию (ПК-15).

В результате освоения дисциплины «Обеспечение качества обслуживания потребителей» студент должен:

<b>ОПК-5: готовностью к участию во всех фазах организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов</b>
---

Знать:	стандарты обслуживания потребителей; законы взаимоотношений в сфере услуг
Уметь:	определять психологический тип потребителя; находить решение сложной ситуации при обслуживании потребителей
Владеть:	навыками оценки степени удовлетворенности потребителей предоставляемыми им продукцией и услугами; приемами взаимодействия с различными типами клиентов
<b>ПК-15: способностью осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития потребительского рынка, систематизировать и обобщать информацию</b>	
Знать:	современные информационные технологии, позволяющие осуществлять поиск, выбор и использование актуальной информации в области качества обслуживания потребителей
Уметь:	осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области качества обслуживания потребителей; самостоятельно обобщать и анализировать полученную информацию
Владеть:	методами поиска, выбора и использования новой информации в области качества обслуживания потребителей

#### 1.4 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Согласно учебному плану подготовки студентов направления подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания» профиля 19.03.04.01.01 «Технология организации ресторанного дела дисциплина «Обеспечение качества обслуживания потребителей в ресторанных заведениях» входит в число дисциплин по выбору вариативной части (Б1.В.ДВ.7.2).

В качестве основы для изучения дисциплины «Обеспечение качества обслуживания потребителей в ресторанных заведениях» используются знания, полученные при изучении дисциплины «Культура производства и обслуживания в общественном питании».

В свою очередь знания, полученные в ходе изучения дисциплины «Обеспечение качества обслуживания потребителей в ресторанных заведениях» необходимы при изучении дисциплин: «Продвижение продукции и услуг общественного питания», «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания», «Банкеты и приемы». Также знания, полученные при изучении дисциплины «Обеспечение качества обслуживания потребителей в ресторанных заведениях» используются при написании выпускной квалификационной работы по данному направлению подготовки.

#### 1.5 Особенности реализации дисциплины

Программой курса предусмотрено применение следующих образовательных технологий: чтение лекций, проведение семинарских и практических работ, самостоятельная работа студентов, консультации преподавателя. При проведении практических работ используется

интерактивный метод - метод кооперативного обучения (командная поддержка индивидуального обучения).

Дистанционная поддержка курса осуществляется с помощью электронной почты, по которой студенты могут получить консультацию по подготовке заданий и сдавать выполненные работы. Порядок доступа к электронной почте – свободный, электронный адрес преподавателя имеется на странице сайта ТЭИ СФУ.

Формами рубежного контроля освоения дисциплины является решение ситуационных задач, тестирование по темам курса. Видом промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине является зачет.

Дисциплина «Обеспечение качества обслуживания потребителей в ресторанных заведениях» изучается студентами пятого курса заочной формы обучения в 9 семестре, языком обучения является русский.

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. часов)	Семестр
		9
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>72/2,0</b>	<b>72/2,0</b>
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>12/0,33</b>	<b>12/0,33</b>
занятия лекционного типа	6/0,17	6/0,17
занятия семинарского типа	6/0,16	6/0,16
в том числе: семинары	-	-
практические занятия	6/0,16	6/0,16
практикумы	-	-
лабораторные работы	-	-
другие виды контактной работы	-	-
в том числе: курсовое проектирование	-	-
групповые консультации	+	+
индивидуальные консультации	+	+
иные виды внеаудиторной контактной работы	-	-
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>56/1,56</b>	<b>56/1,56</b>
изучение теоретического курса (ТО)	56/1,56	56/1,56
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КР)		
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет)</b>	<b>4/0,11</b>	<b>4/0,11</b>

## 3. Содержание дисциплины (модуля)

### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или практикумы (акад. час)		
1	Особенности производства услуг				4	ПК-15

2	Качество сервисных услуг	2	2		6	ПК-15
3	Качество услуг как один из методов неценовой конкуренции				8	ОПК-5, ПК-15
4	Имидж предприятия как показатель конкурентоспособности предприятия	2			10	ОПК-5, ПК-15
5	Стандарты обслуживания в ресторане		2		8	ОПК-5
6	Психология общения с потребителями	2			10	ОПК-5
7	Решение сложных ситуаций в ресторане		2		10	ОПК-5
<b>Итого</b>		<b>6/0,17</b>	<b>6/0,16</b>		<b>56/1,56</b>	
<b>Зачет</b>		<b>4/0,11</b>				
<b>ВСЕГО по дисциплине</b>		<b>72/2,0</b>				

### 3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий <sup>1</sup>	Объем в акад. часах	
			всего	в том числе, в инновационной форме
1	1	Особенности производства услуг: внутренняя структура и характерные черты услуг. Классификация потребностей. Условия функционирования рынка услуг	-	
2	2, 3	Качество сервисных услуг. Качество и свойство обслуживания, показателя качества услуги, система контроля качества. Потребительские свойства качества услуг. Номенклатура показателей качеств услуг, их подгруппы и характеристика. Качество услуг как один из методов неценовой конкуренции. Виды качества. Модель качественного обслуживания. Влияние различных факторов на восприятие качества услуги. Категории факторов качества. Чувствительность факторов качества	2	
3	4	Имидж предприятия как показатель конкурентоспособности предприятия: понятие и компоненты имиджа предприятия. Программа повышения имиджа предприятия. Фазы,	2	

		определяющие интенсивность имиджевого поведения персонала. Формирование поведенческой культуры персонала. Типы клиентурного поведения работников.		
4	5	Стандарты обслуживания в ресторане Двенадцать шагов процесса обслуживания, их характеристика. Формула продажи в ресторане. Суггестивные продажи. Общие стандарты обслуживания. Правила обслуживания	-	
5	6	Психология общения с потребителями. Культура сервиса. Психология процесса обслуживания. Законы взаимоотношений в сфере услуг. Психологические типы потребителей	2	-
6	7	Решение сложных ситуаций в ресторане Типы недовольных гостей. Типы поведения гостей, построение общения с ними. Личное позитивное отношение. Теория айсберга. Жалобы и их восприятие. Формула решения сложной ситуации	-	-
	Итого		6	-

### 3.3. Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий <sup>1</sup>	Объем в акад. часах	
			всего	в том числе, в инновационной форме
1	2	3	4	5
1	1	<i>Семинарское занятие № 1.</i> Особенности производства услуг. Отличительные черты услуг и их характеристика.	-	-
2	2	<i>Практическое занятие № 1</i> Качество сервисных услуг. Провести оценку качества услуг какого - либо ресторанного заведения (на выбор) с описанием информации об услугах, которые оно предоставляет		-
3	3	<i>Практическое занятие № 2</i> Качество услуг как один из методов неценовой конкуренции Рассмотреть на конкретном ресторанном предприятии (на выбор) модель качественного обслуживания	2	-
4	4	<i>Семинарское занятие № 2</i> Имидж предприятия как показатель	-	-

		конкурентоспособности предприятия Изучить роль персонала предприятия питания в формировании и поддержании имиджа предприятия		
5	5	<i>Практическое занятие № 3</i> Стандарты обслуживания в ресторане. Занятие проходит в виде ролевых игр: - резервирование столика в ресторане - прием заказа - знания меню и винной карты	2	2
6	6	<i>Семинарское занятие № 3</i> Психология общения с потребителями Законы, определяющие динамику психических процессов, межличностных взаимоотношений, группового поведения. Этапы процесса совершения заказа, их характеристика.	-	-
7	7	<i>Практическое занятие № 4</i> Решение сложных ситуаций в ресторане Занятие проходит в виде ролевых игр	2	2
<b>Итого</b>			<b>6</b>	<b>4</b>

### 3.4 Лабораторные работы

Учебным планом не предусмотрены

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

### Основная литература

1. Герасимов Б. Н. Управление качеством: Учебное пособие / Герасимов Б. Н., Чуриков Ю. В. - М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2015. - 304 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=503665>

2. Обеспечение качества обслуживания потребителей [Текст] : [учеб.-метод. материалы к изучению дисциплины для студентов направления подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, профиль 19.03.04.01.01 Технология организации ресторанного дела, 19.03.04.02.01 Технология организации ресторанной деятельности] / Т. А. Балябина. – Красноярск : СФУ, 2017. – Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=18797>

3. Эванс, Д. Э. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Р. Эванс; пер. с англ. под ред. Э. М. Короткова; предисловие Э. М. Короткова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 671 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=395252>

#### Дополнительная литература

1. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс] : Учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 336 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415054>

2. Поведение потребителей: Учебник/О. Н. Романенкова - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=485432>

3. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с.:

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391984>

4. Удовлетворенность потребителя. Эмпирические исследования и практика измерения: Монография / Под ред. О.К. Ойнер. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 220 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=364966>

5. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Джон Р. Уокер; пер. с англ. В. Н. Егорова. - М: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 880 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=396883>

6. Управление качеством: качество жизни: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, С.П. Спиридонов, Е.Б. Герасимова. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=427727>

7. Хмырова, С. В. Ресторанный маркетинг [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / С. В. Хмырова. - М.: ЮНИТИДАНА, 2012. - 255 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391150>

#### **5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

Формой промежуточного контроля по дисциплине «Обеспечение качества обслуживания потребителей в ресторанных заведениях» является зачет, который проводится в устной форме и с применением тестовых заданий. Оценочными средствами для текущего и промежуточного контроля по дисциплине являются контрольные вопросы к зачету, тесты. Оценочные средства и критерии их оценивания приведены в Фонде оценочных средств в приложении .

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

### **Основная литература**

1. Герасимов Б. Н. Управление качеством: Учебное пособие / Герасимов Б. Н., Чуриков Ю. В. - М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2015. - 304 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=503665>

2. Эванс, Д. Э. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Р. Эванс; пер. с англ. под ред. Э. М. Короткова; предисловие Э. М. Короткова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 671 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=395252>

### **Дополнительная литература**

1. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс] : Учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 336 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415054>

2. Поведение потребителей: Учебник/О. Н. Романенкова - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=485432>

3. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с.:

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391984>

4. Удовлетворенность потребителя. Эмпирические исследования и практика измерения: Монография / Под ред. О.К. Ойнер. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 220 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=364966>

5. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Джон Р. Уокер; пер. с англ. В. Н. Егорова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 880 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=396883>

6. Управление качеством: качество жизни: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, С.П. Спиридонов, Е.Б. Герасимова. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=427727>

7. Хмырова, С. В. Ресторанный маркетинг [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / С. В. Хмырова. - М.: ЮНИТИДАНА, 2012. - 255 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391150>

8. Шарп, И. Философия гостеприимства Four Seasons: Качество, сервис, культура и бренд [Электронный ресурс] / Изадор Шарп при участии Алана Филлипса ; Пер. с англ. — М.: Альпина Паблишер, 2014. — 366 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=521562>

9. Шоул, Дж. Лояльный клиент: Как превратить разгневанного покупателя в счастливого за 60 секунд [Электронный ресурс] / Джон Шоул; Пер. с англ. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2014. - 114 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=520419>

10. Шоул, Дж. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс] / Джон Шоул; Пер. с англ. — 5-е изд. — М.: Альпина Паблишер, 2013. — 340 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518830>

## **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

- Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа <http://bik.sfu-kras.ru/>

- Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>

- Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>

- Электронно-библиотечная система «ibooks.ru» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебную и научную литературу. – Санкт-Петербург, [2010]. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>

- Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Руcont» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://rucont.ru>

- База данных «Normacs» [Электронный ресурс]: база данных содержит нормативы и стандарты, регламентирующие деятельность предприятий различных отраслей промышленности. – Москва, [2016]. – Режим доступа: <http://normacs-ural.com/>

## **8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

К формам самостоятельной работы студентов по дисциплине «Обеспечение качества обслуживания потребителей в ресторанных заведениях» относятся: работа над конспектом лекций, работа со специальной литературой, подготовка к практическим и семинарским

занятиям, конспектирование вопросов, которые следует изучить самостоятельно.

Содержание самостоятельной работы студентов включает: подбор и обработку специальной литературы, в том числе периодической, работу с книгой, систематизацию полученной информации, ее обобщение и использование в решении конкретных практических и теоретических задач и ситуаций.

Виды мониторинга самостоятельной работы соответствуют видам контрольных мероприятий и предполагают:

- текущий контроль – оперативное, регулярное отслеживание уровня выполнения самостоятельной работы на практических и семинарских занятиях. Формы текущего контроля: практические работы, опрос;

- рубежный контроль – итог изучения определенных тем дисциплины. Формы рубежного контроля: защиты практических работ, тестирование;

- промежуточный контроль – предполагает учет объема, своевременности и качества выполнения самостоятельной работы по дисциплине за весь семестр. Форма промежуточного контроля – зачет.

Контроль и оценка самостоятельной работы студентов осуществляется преподавателем систематически под контролем заведующего кафедрой с учетом графика контрольных мероприятий учебного процесса студентов.

Критерии оценки устанавливает преподаватель и доводит их до сведения студентов. Выполнение заданий самостоятельной работы студентами, выданных преподавателем каждому студенту индивидуально, является обязательным при выставлении оценки при промежуточном контроле. Оценка результатов самостоятельной работы каждого студента комментируется преподавателем на практических и семинарских занятиях.

Документальное оформление самостоятельной работы студентов по дисциплине является обязательным условием понимания студентами значимости самостоятельной работы, фактом, фиксирующим качество ее выполнения, основанием формирования итоговой оценки и основания для принятия к неуспевающему студенту административных мер, а также средством планирования и контроля самостоятельной работы студентов, ее хода и результатов.

Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине «Обеспечение качества обслуживания потребителей в ресторанных заведениях» представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Формы самостоятельной работы студентов

Раздел	Формы самостоятельной работы студентов	Вид контроля	Форма отчета студента	Обязанности преподавателя
1. Особенности производства услуг	Конспектирование основной учебной и периодической литературы, дополнение конспекта рекомендованной литературой	Текущий	Конспект, обзор информации	Рекомендация основного и дополнительного списка литературы
2. Качество сервисных услуг	Конспектирование основной учебной и периодической литературы, дополнение конспекта рекомендованной литературой	Текущий	Конспект, обзор информации	Рекомендация основного и дополнительного списка литературы
3. Качество услуг как один из методов неценовой конкуренции	Конспектирование основной учебной и периодической литературы, дополнение конспекта рекомендованной литературой	Текущий	Конспект, обзор информации	Рекомендация основного и дополнительного списка литературы
	Подготовка к практическим занятиям	Рубежный	Обсуждение вопросов, выполнение практического задания	Озвучивание задания, предупреждение о контроле на очередном занятии.
4. Имидж как показатель конкурентоспособности предприятия	Конспектирование основной учебной и периодической литературы, дополнение конспекта рекомендованной литературой	Текущий	Конспект, обзор информации	Рекомендация основного и дополнительного списка литературы
5. Стандарты обслуживания в ресторане	Конспектирование основной учебной и периодической литературы, дополнение	Текущий	Конспект, обзор информации	Рекомендация основного и дополнительного списка

	конспекта рекомендованно й литературой			литературы
	Подготовка к практическим занятиям	Текущий	Обсуждение вопросов, выполнение практически х заданий	Озвучивание задания, предупреждени е о контроле на очередном занятии.
6. Психология общения с потребителями	Конспектирован ие основной учебной и периодической литературы, дополнение конспекта рекомендованно й литературой	Текущий	Конспект, обзор информации	Рекомендация основного и дополнительно го списка литературы
7. Решение сложных ситуаций в ресторане	Конспектирован ие основной учебной и периодической литературы, дополнение конспекта рекомендованно й литературой	Текущий	Конспект, обзор информации	Рекомендация основного и дополнительно го списка литературы
	Подготовка к практическим занятиям	Текущий	Обсуждение вопросов, выполнение практически х заданий	Озвучивание задания, предупреждени е о контроле на очередном занятии.
Контрольная работа	Проработка литературы для написания контрольной работы	Промежуточно й	Защита контрольной работы	Разработка заданий для контрольной работы, проверка
Зачет	Проработка конспекта лекций и литературы для зачета	Промежуточно й	Ответы на вопросы зачета, тестирование	Контроль, консультация, предупреждени е о зачете

## **9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)**

### *9.1 Перечень необходимого программного обеспечения*

При изучении дисциплины используется следующее программное обеспечение:

- Операционная система: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лиц сертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный

- Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лиц сертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный

- Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лиц. сертификат EAV-0220436634 от 19.04.2018 по 26.04.2019;

- Kaspersky Endpoint Security Лиц. сертификат 13С8-180426-082419-020-1508 от 26.04.2018 по 31.05.2019.

### *9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем*

1 Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа: <http://bik.sfu-kras.ru/>

2 Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>

3 Электронно-библиотечная система eLibrary [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о научных публикациях на русском языке. – Москва, [2000]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

4 Электронно-библиотечная система «iBooks.ru» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебную и научную литературу. – Санкт-Петербург, [2010]. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>

## **10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 3-21 кабинет ресторанный сервиса ул. Лиды Прушинской, зд.2</p>	<p>Специализированная мебель, доска Magnetoplan CC, экран настенно-потолочный Screen Media, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор Optoma DS211, экран рулонный настенный, рабочее место (LG), барная стойка, витрина бескаркасная – 2 шт, стол ресторанный, ноутбук Samsung NP - R528</p>
<p>Учебная аудитория для самостоятельной работы: № 6-21 кабинет информатики ул. Лиды Прушинской, зд.2</p>	<p>Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный Lumen 153*203, проектор Optoma DS211, персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300в сборе – 13 шт., концентратор Acorp</p>
<p>Зал нормативной литературы и специальных наук отдела обслуживания по торгово - экономическим наукам научной библиотеки библиотечно - издательского комплекса Сибирского федерального университета для самостоятельной работы: № 3-02 ул. Лиды Прушинской, зд.2</p>	<p>Специализированная мебель; МФУ Kyocera TASKalfa 180 (цифр.копир+принтер); Переплётная машина «Термобиндер»; Персональный компьютер Foxconn TLA 397 в сборе; Рабочие место (Intel)Системный блок Intel Celeron D-326J 2.5Монитор 19Samsung9430N-3шт.;КомпьютераKraftwayCredoKC35; Компьютер в сборе ROSCOM AMD2-2 шт.;Принтер HP Laser Jet 1018; Коммутатор L2 48*10/100 TX; Сканер контактный CIPHER для считывания штрихкодов - 2 шт.</p>