

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Б1.Б.25 Технологии сервиса на производстве

Семестр: 7

Количество часов: 144

Количество зачетных единиц: 4

Промежуточная аттестация: экзамен

Место дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина «Технологии сервиса на производстве» относится к циклу профессиональных дисциплин и является вариативной частью общепрофессиональных дисциплин. Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Организация обслуживания в производственном сервисе». Освоение дисциплины необходимо как предшествующее при изучении следующих дисциплин: «Экономическое поведение», «Сервисная эргономика».

Цель и задачи освоения дисциплины: Целью освоения дисциплины является формирование системы знаний о сервисной деятельности и использование современных технологий в сервисе социально-экономической сферы. Изучение основ и методов формирования современных технологий управления в сервисной организации, и применение их эффективного использования в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины являются выработка навыков у студентов проведение анализа и разработки современных технологий в производственном сервисе.

В результате освоения дисциплины выпускник должен владеть профессиональными компетенциями в области современных технологий в производственном сервисе.

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих задач профессиональной деятельности:

- *в области сервисной деятельности:*

виды технологий в сервисной деятельности их классификацию и применение в сфере услуг;

- *в области производственно-технологической деятельности:*

современные принципы организации технологических процессов в производственном сервисе;

- *в области организационно-управленческой деятельности:*

основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;

- *в области научно-исследовательской деятельности:*

использовать и разрабатывать стандарты и нормативную документацию, разрабатывать технологии, способствующие удовлетворению потребностей

человека.

Содержание дисциплины:

Общие принципы планирования в сервисе. Содержание планирования и виды планирования. Этапы планирования в сервисе.

Технологии формирования стратегических целей и задач развития ресторанного бизнеса. Организационно-экономическое обеспечение разработки и реализации стратегического плана.

Организация технологического процесса в ресторане. Технология обслуживания потребителей. Особенности технологических процессов в ресторанах с национальной кухней.

Техническое оснащение предприятий питания в зависимости от типа, класса. Подбор и расстановка оборудования.

Технологии создания торговой марки и фирменный стиль в ресторанном бизнесе. Маркетинговое меню как программа стимулирования клиентов. Основные виды маркетинговых исследований в ресторане. Особенности маркетинговых технологий сетей демократических ресторанов.

Роль и значение дополнительных услуг в сервисе. Правила проведения диагностики деятельности ресторанов.

Характеристика персонала в предприятиях питания в зависимости от типа. Профессиональная подготовка персонала.

Технология отбора и подбора, расстановка кадров. Оценка кадров. Определение трудовых затрат.

Функции управления в производственном сервисе. Роль и значение контроля в производственном сервисе.

Оперативное управление и его роль в производственном сервисе. Структура управления в ресторане как фактор управленческой деятельности. Современные подходы к технологиям управления в ресторанном бизнесе

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями: ОПК-2; ПК-5.

Образовательные технологии:

Дисциплина предполагает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: деловая игра; коллоквиум; доклад, сообщение; поисковую работу в Интернете.

Данная форма используется с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. Деловая игра проводится по окончании изучения раздела «Способы и средства удовлетворения человека» Студентам выдается задание и план подготовки. Участники игры разбиваются на группы по 3-4 человека. Составляют план задания и

предоставляют группе для обсуждения.

Коллоквиум

Данная форма используется как средство усвоения учебного материала по темам дисциплины. Проведение организовано как учебное занятие в виде собеседования преподавателя со студентами.

Доклад, сообщение

Данная форма используется как продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по предоставлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской темы. В заключении проводится обсуждение по теме доклада. Доклады и сообщения предлагаются по всем темам дисциплины.

Поисковая работа в Интернете

Данная форма используется при изучении студентами тем курса по теме «Профессиональная этика специалиста»

(студенты самостоятельно находят и обрабатывают необходимый материал по заданной теме, готовят медиа-презентации, включая видеоматериалы, и представляют для обсуждения в группе), а также при написании рефератов и проведении успешными студентами мини-исследований по какой-либо проблеме с целью презентации результатов исследований на ежегодных внутривузовских студенческих научно-практических конференциях.

Составитель: Т.В. Сурикова, кафедра социально-культурного сервиса и туризма