

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«**Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС**»

Дата подписания: 24.10.2022 15:33:44

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервис по отраслям

(наименование дисциплины)

Направление подготовки _____ **43.03.01 Сервис**

Квалификация выпускника _____ **Бакалавр**

Направленность (профиль) _____ **Социокультурный сервис**

2022 г.

1. Место дисциплины в структуре образовательной программы, входные требования для освоения дисциплины (при необходимости)

Дисциплина «Сервис по отраслям» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 9 зачетных единиц.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Раздел 1. Сервис в индустрии красоты и здоровья

Тема 1. Индустрия красоты и здоровья в структуре современного общества потребления

Тема 2. Основные и дополнительные услуги индустрии красоты и здоровья

Тема 3. Потребительское поведение в индустрии красоты и здоровья

Тема 4. Организация обслуживания на предприятиях индустрии красоты и здоровья

Тема 5. Перспективы развития индустрии красоты и здоровья в современном мире

Раздел 2. Сервис в сфере ЖКХ

Тема 1. Жилье в социально-экономической системе.

Тема 2. Рынок жилищных услуг.

Тема 3. Тарифная политика.

Тема 4. Управление многоквартирным домом товариществом собственников жилья.

Раздел 3. Ресторанный сервис

Тема 1. Ресторан. Классификация ресторанов.

Тема 2. Формирование и оформление меню ресторана.

Тема 3. Трудовой коллектив ресторана и его структура.

Тема 4. Основные типы и формы ресторанного обслуживания

Тема 5. Корпоративная культура ресторана.

Тема 6. Маркетинговая политика ресторана

Тема 7. Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана.

Тема 8. Бизнес-план открытия ресторана

Тема 9. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Теоретические занятия

Раздел 1. Сервис в индустрии красоты и здоровья

Тема 1. Индустрия красоты и здоровья в структуре современного общества потребления

Индустрия красоты и здоровья: исторический аспект, предпосылки для зарождения. Идеал красоты в истории. Отражение исторической эволюции отношения к человеческому телу, красоте и здоровью в философской, религиозной и научной антропологии от античности до конца XIX в. Изменения в отношении к телу в культуре индустриального и постиндустриального общества. Косметология. Здоровый образ жизни.

Тема 3. Потребительское поведение в индустрии красоты и здоровья

Потребительское поведение в индустрии красоты и здоровья. Специфика групп потребителей, индустрия красоты и здоровья: ценностные установки и ожидания. Мотивы обращения людей к индустрии красоты: дестигматизация, символизация, гедонистический мотив.

Тема 5. Перспективы развития индустрии красоты и здоровья в современном мире

Мировые тенденции в индустрии красоты и здоровья. Внедрение новых достижений фундаментальной науки и биомедицинских технологий в индустрии красоты и здоровья. Взаимодействие с научными центрами в России и за рубежом. Адаптация зарубежных технологий для российского рынка. Реклама в индустрии красоты и здоровья. Представительство в интернет и интернет-маркетинг. Участие в профессиональных клубах, выставках, конкурсах. Перспективы развития индустрии красоты и здоровья

Раздел 2. Сервис в сфере ЖКХ

Тема 1. Жилье в социально-экономической системе.

Жилье, как важнейший фактор экономического и социального развития. Жилищный фонд и его содержание. Социальная норма площади жилья. Субъекты жилищных отношений. Жилищное законодательство. Объекты жилищных прав. Жилищный фонд. Права и обязанности собственника жилого помещения. Право собственности на общее имущество собственников помещения в многоквартирном доме. Структура жилищно-коммунального комплекса. Понятие жилищно-коммунального комплекса. Функционирование жилищно-коммунального хозяйства. Структура жилищно-коммунального хозяйства. Жилищные услуги и их характеристика.

Тема 3. Тарифная политика.

Тарифная политика в сфере ЖКХ. Сущность тарифной политики. Плата за подключение к сетям инженерно-технического обеспечения. Субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг. Субсидии на улучшение жилищных услуг. Действующая система финансово-экономического регулирования жилищно-коммунального хозяйства. Сущность тарифной политики. Плата за подключение к сетям инженерно-технического обеспечения. Субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг. Субсидии на улучшение жилищных условий. Управление многоквартирными домами. Выбор способа управления многоквартирным домом. Договор управления многоквартирным домом. Создание органами местного самоуправления условий для управления многоквартирным домом. Управление домом, находящимся в государственной или муниципальной собственности. Договор управления многоквартирным домом. Плата за жилое помещение и коммунальные услуги

Раздел 3. Ресторанный сервис

Тема 1. Ресторан. Классификация ресторанов.

Концепция и профиль ресторана. Классификация предприятий общественного питания. Требования и нормы для разных типов и классов предприятий общественного питания.

Основные типы предприятий общественного питания: ресторан, кафе, бар, кофейня, столовая и др. Полносервисные рестораны, их характеристика. Специализированные рестораны, их виды. Рестораны быстрого обслуживания. Рестораны национальной кухни. Семейные рестораны. Тематические рестораны. Концепция ресторанного сервиса. Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана. Выбор места расположения. Оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса. Бизнес-география: наличие конкурирующих предприятий общественного питания.

Тема 3. Трудовой коллектив ресторана и его структура.

Подготовка и процесс обслуживания гостей. Организационная структура ресторана. Организация подбора персонала. Группа «Офис или администрация». Группа «Сервис». Группа «Кухня». «Техническая» группа. Метрдотель как главный распорядитель и организатор работы по подготовке и обслуживанию гостей в ресторане. Требования, предъявляемые к метрдотелю зала. Методы организации труда официантов. Кадровая политика ресторана. Менеджмент ресторанного сервиса. Подготовка ресторана к приему посетителей. Основные правила сервировки. Встреча гостей. Последовательность подачи блюд и напитков. Расчет с гостями.

Тема 5. Корпоративная культура ресторана.

Профессиональная этика работника ресторана. Содержание понятия «корпоративная культура ресторана». Функции, система ценностей и показатели корпоративной культуры ресторана. Культура общения работника ресторана с гостями. Жалобы и конфликты с гостями ресторана. Управление конфликтами в ресторане. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана. Этическая культура ресторанного сервиса. Профессиональная этика работника ресторана. Кодекс профессиональной этики. Особенности профессионального поведения работника ресторана.

Тема 6. Маркетинговая политика ресторана

Маркетинг ресторана, его основные функции. Маркетинговая среда ресторана. Организация маркетинговых исследований услуг ресторана. Маркетинговая стратегия.

Практические занятия

Раздел 1. Сервис в индустрии красоты и здоровья

Тема 1. Индустрия красоты и здоровья в структуре современного общества потребления

Понимание красоты в современном обществе и ее значение в глобальных мировых процессах. Индустрия красоты как формирующийся новый социальный институт современного общества потребления. Имидж успешности и индустрия красоты. Структура индустрии красоты и здоровья. Форматы предприятий индустрии красоты: их особенности, структура.

Тема 2. Основные и дополнительные услуги индустрии красоты и здоровья

Классификация предприятий индустрии красоты и предоставляемых ими услуг. Главные составляющие индустрии красоты и здоровья: велнес, фитнес, рациональное питание, спа и эстетическая медицина. Классификация салонных процедур и их специфика, ценовые сегменты рынка салонов красоты и SPA Эстетические (имиджевые) услуги (парикмахерские услуги, педикюр, маникюр и т.д.). Косметологические услуги (уход за кожей тела и лица, депиляция и т.д.). Банные услуги. Досугово-оздоровительные услуги (фитнес, йога, танцы; бассейны, аквапарки и т.д.). Услуги эстетической медицины (пластическая хирургия, инъекционные методики, массажи, аппаратные методы и т.д.). Аппаратные методы ухода за лицом и телом. Аппаратные эстетические услуги (татуаж, пирсинг). Технологии искусственного загара. Технологии релаксации (медитации, ароматерапия, цветотерапия, музыкальная терапия и пр.) Санаторно-курортный отдых. Розничная торговля косметическими и фармацевтическими

средствами, специализированными товарами и продуктами питания. Структура индустрии красоты и здоровья Саратова, спектр услуг.

Тема 4. Организация обслуживания на предприятиях индустрии красоты и здоровья

Кадровая проблема на рынке индустрии красоты. Появление новых профессий, обслуживающих индустрию красоты. Понятие культуры обслуживания в индустрии красоты и здоровья. Сотрудник как носитель сервиса. Специфика трудовой деятельности специалистов индустрии и методы контроля их качества услуг. Технологии взаимодействия с клиентами. Технологии продаж и обслуживания в индустрии красоты и здоровья. Технологии продаж и обслуживания в индустрии красоты и здоровья. Трудные ситуации. Менеджер-администратор в индустрии красоты: функции администратора в системе управления предприятием, основные должностные обязанности администратора. Кодекс поведения и профессиональные стандарты в сфере красоты и здоровья. Нормативное регулирование деятельности в сфере эстетического бизнеса. Организация безопасности в клиентских и подсобных помещениях. Общие требования к помещениям. Санитарные требования Противопожарные требования. Взаимодействие с контролирующими и надзорными органами. Организация, контроль и оценка предоставления профессиональных услуг. Правовые нормы предоставления услуг (ведение медицинских карт, заключение клиентских договоров, оформление информированного согласия и т.д.). Работа на компьютере (офисные программы, специальная программа)

Раздел 2. Сервис в сфере ЖКХ

Тема 2. Рынок жилищных услуг.

Порядок предоставления услуг Техническая эксплуатация, обслуживание и ремонт жилищного фонда. Система технической эксплуатации жилищного фонда. Техническое обслуживание зданий. Текущий ремонт зданий. Капитальный ремонт зданий. Система технической эксплуатации жилищного фонда. Техническое обслуживание зданий. Текущий ремонт зданий. Капитальный ремонт зданий. Подготовка жилого фонда к осенне-зимнему периоду. Мероприятия по подготовке жилого фонда к эксплуатации в зимний период. Подготовка территорий зданий и домовладений. Осмотр оборудования котельной. Определение остаточного ресурса трубопроводов тепловых сетей. Подготовка систем горячего водоснабжения. Паспорт приемки жилого дома, подготовленного к эксплуатации в зимних условиях. Основные мероприятия необходимые для подготовки жилого фонда к эксплуатации в зимний период. Подготовка территорий зданий и домовладений. Осмотр оборудования котельной. Определение остаточного ресурса трубопроводов тепловых сетей. Подготовка систем горячего водоснабжения. Паспорт приемки жилого дома, подготовленного к эксплуатации в зимних условиях

Тема 4. Управление многоквартирным домом товариществом собственников жилья.

Деятельность, осуществляемая ТСЖ. Недостатки ТСЖ как формы управления. Создание и становление ТСЖ на современном этапе. Регистрация ТСЖ. Структура ТСЖ. Компетенция правления ТСЖ. Статус и полномочия председателя ТСЖ. Деятельность, осуществляемая ТСЖ. Создание и деятельность ТСЖ. Регистрация ТСЖ. Структура ТСЖ. Компетенция правления ТСЖ. Статус и полномочия председателя ТСЖ. Членство в товариществе собственников жилья. Управление управляющей организацией. Роль и место управляющих организаций в системе ЖКХ. Взаимосвязь управляющей компании, нанимателя жилого помещения и органа местного самоуправления. Роль и место управляющих организаций в системе ЖКХ. Взаимосвязь управляющей компании, нанимателя жилого помещения и органа местного самоуправления

Раздел 3. Ресторанный сервис

Тема 2. Формирование и оформление меню ресторана.

Технологический процесс в ресторане. Меню как основа, определяющая всю деятельность ресторана. Типы меню. Порядок расположения блюд в меню. Классификация блюд: «звезды», «загадки», «рабочие лошадки», «собачки». Определение цен. Факторы, которые должны быть учтены при составлении меню. Оформление меню. Организация производственно-технологического процесса в ресторане. Цеховая структура производства в ресторане. Технологическое оборудование помещений ресторана. Комплекс оборудования цехов ресторана на основе взаимосвязанных модульных элементов. Подбор технологического оборудования. Посуда и приборы. Мебель.

Семинарские занятия

Раздел 1. Сервис в индустрии красоты и здоровья

Тема 4. Организация обслуживания на предприятиях индустрии красоты и здоровья

Кодекс поведения и профессиональные стандарты в сфере красоты и здоровья. Нормативное регулирование деятельности в сфере эстетического бизнеса. Организация безопасности в клиентских и подсобных помещениях. Общие требования к помещениям. Санитарные требования Противопожарные требования. Взаимодействие с контролирующими и надзорными органами. Организация, контроль и оценка предоставления профессиональных услуг. Правовые нормы предоставления услуг (ведение медицинских карт, заключение клиентских договоров, оформление информированного согласия и т.д.) Работа на компьютере (офисные программы, специальная программа)

Раздел 2. Сервис в сфере ЖКХ

Тема 1. Жилье в социально-экономической системе.

Жилье, как важнейший фактор экономического и социального развития. Жилищный фонд и его содержание. Социальная норма площади жилья. Субъекты жилищных отношений. Жилищное законодательство. Объекты жилищных прав. Жилищный фонд. Права и обязанности собственника жилого помещения. Право собственности на общее имущество собственников помещения в многоквартирном доме. Структура жилищно-коммунального комплекса. Понятие жилищно-коммунального комплекса. Функционирование жилищно-коммунального хозяйства. Структура жилищно-коммунального хозяйства. Жилищные услуги и их характеристика.

Раздел 3. Ресторанный сервис

Тема 2. Формирование и оформление меню ресторана.

Технологический процесс в ресторане. Меню как основа, определяющая всю деятельность ресторана. Типы меню. Порядок расположения блюд в меню. Классификация блюд: «звезды», «загадки», «рабочие лошадки», «собачки». Определение цен. Факторы, которые должны быть учтены при составлении меню. Оформление меню. Организация производственно-технологического процесса в ресторане. Цеховая структура производства в ресторане. Технологическое оборудование помещений ресторана. Комплекс оборудования цехов ресторана на основе взаимосвязанных модульных элементов. Подбор технологического оборудования. Посуда и приборы. Мебель.

Тема 5. Корпоративная культура ресторана.

Профессиональная этика работника ресторана. Содержание понятия «корпоративная культура ресторана». Функции, система ценностей и показатели корпоративной культуры ресторана. Культура общения работника ресторана с гостями. Жалобы и конфликты с гостями ресторана. Управление конфликтами в ресторане. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана. Этическая культура ресторанного сервиса. Профессиональная

этика работника ресторана. Кодекс профессиональной этики. Особенности профессионального поведения работника ресторана.

Тема 7. Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана.

Атмосфера и дизайн ресторана Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля. Имидж ресторана. Сайт ресторана. Организация рекламы и публичных отношений в ресторанном сервисе. Продвижение ресторанных услуг. Презентация ресторана. Дизайн и техническая эстетика в ресторане. Свет и цвет в интерьере. Музыка как элемент формирования фирменного стиля. Шоу-программы.

Тема 8. Бизнес-план открытия ресторана

План работ по открытию ресторана. Оценка финансовых вложений. Содержание и основные разделы бизнес-плана. Производственный план. План маркетинговой и рекламной деятельности. Инвестиционный план.

Тема 9. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса

Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса. Отличительные особенности российского ресторанного бизнеса. Развитие этнических ресторанов и ресторанов быстрого обслуживания. Увеличение количества и размеров сети ресторанов как основная тенденция развития ресторанного бизнеса.

5. Методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов включает усвоение теоретического материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение самостоятельных заданий, в том числе домашние задания, изучение литературных источников, использование Internet-данных, изучение нормативно-правовой базы, подготовку к текущему контролю знаний, к промежуточной аттестации.

Вопросы для самоконтроля

1. Жилищный фонд и его содержание
2. Субъекты жилищных отношений
3. Жилищно-коммунальный комплекс
4. Жилищно-коммунальное хозяйство как отрасль сферы услуг
5. Структура ЖКХ. Жилищные услуги и их характеристика
6. Реформирование ЖКХ: необходимость, основные направления и результаты
7. Общие проблемы управления и реформирования ЖКХ
8. Задачи органов местного самоуправления по реформированию ЖКХ
9. Состояние и анализ жилищно-коммунального хозяйства в современной России.
10. Основы управления многоквартирными домами
11. Индустрия красоты и здоровья: исторический аспект, предпосылки для зарождения.
12. Идеал красоты в истории.
13. Отражение исторической эволюции отношения к человеческому телу, красоте и здоровью в философской, религиозной и научной антропологии от античности до конца XIX в.
14. Изменения в отношении к телу в культуре индустриального и постиндустриального общества.
15. Здоровый образ жизни как идеология современного мира.
16. Понимание красоты в современном обществе и ее значение в глобальных мировых процессах.

17. Индустрия красоты как формирующийся новый социальный институт современного общества потребления.

18. Имидж успешности и индустрия красоты.

19. Структура индустрии красоты и здоровья.

20. Классификация предприятий индустрии красоты и предоставляемых ими услуг.

21. Услуги велнеса Фитнес-услуги Организация рационального питания SPA-услуги

Услуги эстетической медицины

22. Классификация салонных процедур и их специфика

23. Классификация предприятий общественного питания

24. Полносервисные рестораны, их характеристика

25. Специализированные рестораны, их виды

26. Концепция и профиль ресторанного сервиса

27. Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана

28. Оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса

29. План работ по открытию ресторана: необходимость, роль, значение

30. Содержание и основные разделы бизнес-плана открытия ресторана

31. Типы меню ресторана. Порядок расположения блюд в меню

32. Меню как основа, определяющая деятельность ресторана

6. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1 Планируемые результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ПК-2. Способен осуществлять операционную деятельность по организации мероприятий деловой и дополнительной программы выставок

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-3 (ПК-2). Использует информационно-коммуникативные технологии для организации обслуживания в различных отраслях сервиса	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-1 (ПК-1) основные методы организации коммуникации с использованием информационно-коммуникационных технологий в области обслуживания в отраслях сервиса;
	РО-2 ИД-1 (ПК-2) основные понятия и методы организации бизнес-процессов обслуживания в различных отраслях сервиса;
	<i>умеет</i>
	РО-3 ИД-1 (ПК-2) организовывать информационные потоки при организации обслуживания в отраслях сервиса;
	РО-4 ИД-1 (ПК-2) применять знание рынка по отраслям сферы услуг;
<i>владеет</i>	
РО-5 ИД-1 (ПК-2) навыками организации обслуживания в различных отраслях сервиса.	

6.2 Перечень оценочных материалов

Оценочные материалы представляют собой задания для выполнения студентом, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью. Включают в себя задания для текущего контроля уровня успеваемости, оценивающие ход освоения учащимися дисциплины, и задания для промежуточной аттестации обучающихся, обеспечивающие оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

Примерные задания для проведения текущего контроля успеваемости

Темы докладов

1. Жилищный фонд и его содержание
2. Субъекты жилищных отношений
3. Жилищно-коммунальный комплекс
4. Жилищно-коммунальное хозяйство как отрасль сферы услуг
5. Структура ЖКХ. Жилищные услуги и их характеристика
6. Реформирование ЖКХ: необходимость, основные направления и результаты
7. Общие проблемы управления и реформирования ЖКК
8. Задачи органов местного самоуправления по реформированию ЖКК
9. Состояние и анализ жилищно-коммунального хозяйства в современной России.
10. Основы управления многоквартирными домами
11. Индустрия красоты и здоровья: исторический аспект, предпосылки для зарождения.
12. Идеал красоты в истории.
13. Отражение исторической эволюции отношения к человеческому телу, красоте и здоровью в философской, религиозной и научной антропологии от античности до конца XIX в.
14. Изменения в отношении к телу в культуре индустриального и постиндустриального общества.
15. Здоровый образ жизни как идеология современного мира.
16. Понимание красоты в современном обществе и ее значение в глобальных мировых процессах.
17. Индустрия красоты как формирующийся новый социальный институт современного общества потребления.
18. Имидж успешности и индустрия красоты.
19. Структура индустрии красоты и здоровья.
20. Классификация предприятий индустрии красоты и предоставляемых ими услуг.
21. Услуги велнеса Фитнес-услуги Организация рационального питания SPA-услуги Услуги эстетической медицины
22. Классификация салонных процедур и их специфика
23. Классификация предприятий общественного питания
24. Полносервисные рестораны, их характеристика
25. Специализированные рестораны, их виды
26. Концепция и профиль ресторанного сервиса

27. Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана
28. Оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса
29. План работ по открытию ресторана: необходимость, роль, значение
30. Содержание и основные разделы бизнес-плана открытия ресторана
31. Типы меню ресторана. Порядок расположения блюд в меню
32. Меню как основа, определяющая деятельность ресторана

Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Список вопросов к зачету

РО-1 ИД-1 (ПК-1) знает основные методы организации коммуникации с использованием информационно-коммуникационных технологий в области обслуживания в отраслях сервиса;

РО-2 ИД-1 (ПК-2) знает основные понятия и методы организации бизнес-процессов обслуживания в различных отраслях сервиса;

РО-3 ИД-1 (ПК-2) умеет организовывать информационные потоки при организации обслуживания в отраслях сервиса;

РО-4 ИД-1 (ПК-2) умеет применять знание рынка по отраслям сферы услуг;

РО-5 ИД-1 (ПК-2) владеет навыками организации обслуживания в различных отраслях сервиса.

1. Жилищный фонд и его содержание
2. Субъекты жилищных отношений
3. Жилищно-коммунальный комплекс
4. Жилищно-коммунальное хозяйство как отрасль сферы услуг
5. Структура ЖКХ. Жилищные услуги и их характеристика
6. Реформирование ЖКХ: необходимость, основные направления и результаты
7. Общие проблемы управления и реформирования ЖКХ
8. Задачи органов местного самоуправления по реформированию ЖКХ
9. Состояние и анализ жилищно-коммунального хозяйства в современной России.
10. Основы управления многоквартирными домами
11. Особенности социальной политики при реформировании сферы ЖКХ
12. Ценообразование и тарифы на услуги ЖКХ и коммунальной энергетики
13. Субсидии на улучшение жилищных условий, оплату жилья и коммунальных услуг.
14. Права и обязанности жителя как собственника жилого помещения в многоквартирном доме
15. Товарищество собственников жилья: статус и содержание
16. Роль и место управляющих организаций в системе ЖКХ
17. Способы управления многоквартирным домом. Плюсы и минусы различных форм управления
18. Индустрия красоты и здоровья: исторический аспект, предпосылки для зарождения.
19. Идеал красоты в истории.

20. Отражение исторической эволюции отношения к человеческому телу, красоте и здоровью в философской, религиозной и научной антропологии от античности до конца XIX в.

21. Изменения в отношении к телу в культуре индустриального и постиндустриального общества.

22. Здоровый образ жизни как идеология современного мира.

23. Понимание красоты в современном обществе и ее значение в глобальных мировых процессах.

24. Индустрия красоты как формирующийся новый социальный институт современного общества потребления.

25. Имидж успешности и индустрия красоты.

26. Структура индустрии красоты и здоровья.

27. Классификация предприятий индустрии красоты и предоставляемых ими услуг.

28. Услуги велнеса Фитнес-услуги Организация рационального питания SPA-услуги Услуги эстетической медицины

29. Классификация салонных процедур и их специфика

30. Дополнительные услуги в индустрии красоты и здоровья

31. Потребительское поведение в индустрии красоты и здоровья.

32. Специфика групп потребителей индустрия красоты и здоровья: ценностные установки и ожидания.

33. Мотивы обращения людей к индустрии красоты: дестигматизация, символизация, гедонистический мотив.

34. Кадровая проблема на рынке индустрии красоты.

35. Появление новых профессий, обслуживающих индустрию красоты.

36. Специфика трудовой деятельности специалистов индустрии и методы контроля их качества услуг.

37. Технологии взаимодействия с клиентами.

38. Технологии продаж и обслуживания в индустрии красоты и здоровья.

39. Менеджер-администратор в индустрии красоты: функции администратора в системе управления предприятием, основные должностные обязанности администратора.

40. Кодекс поведения и профессиональные стандарты в сфере красоты и здоровья.

41. Нормативное регулирование деятельности в сфере эстетического бизнеса.

Список экзаменационных вопросов

РО-1 ИД-1 (ПК-1) знает основные методы организации коммуникации с использованием информационно-коммуникационных технологий в области обслуживания в отраслях сервиса;

РО-2 ИД-1 (ПК-2) знает основные понятия и методы организации бизнес-процессов обслуживания в различных отраслях сервиса;

РО-3 ИД-1 (ПК-2) умеет организовывать информационные потоки при организации обслуживания в отраслях сервиса;

РО-4 ИД-1 (ПК-2) умеет применять знание рынка по отраслям сферы услуг;

РО-5 ИД-1 (ПК-2) владеет навыками организации обслуживания в различных отраслях сервиса.

1. Организация рекламы в ресторанном сервисе.

2. Современные тенденции развития сервисных услуг ресторанного бизнеса
3. Классификация предприятий общественного питания
4. Полносервисные рестораны, их характеристика
5. Специализированные рестораны, их виды
6. Концепция и профиль ресторанного сервиса
7. Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана
8. Оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса
9. План работ по открытию ресторана: необходимость, роль, значение
10. Содержание и основные разделы бизнес-плана открытия ресторана
11. Типы меню ресторана. Порядок расположения блюд в меню
12. Меню как основа, определяющая деятельность ресторана
13. Организация технологического процесса в ресторане. Цеховая структура производства
14. Организационная структура ресторана. Методы подбора персонала
15. Направления кадровой политики ресторана
16. Менеджмент ресторанного сервиса
17. Подготовка ресторана к приему гостей.
18. Концепция ресторана и её структура
19. Основные стратегии ценообразования в ресторане
20. Организационная структура ресторана
21. Правила оформления и составления меню
22. Особенности питания жителей зарубежных стран
23. Основные типы ресторанного обслуживания
24. Современные формы ресторанного обслуживания
25. Атмосфера и дизайн ресторана
26. Музыка как элемент формирования фирменного стиля. Шоу-программы
27. Кодекс профессиональной этики работника ресторана
28. Особенности профессионального поведения работника ресторана
29. Понятие, функции и система ценностей корпоративной культуры ресторана
30. Организация рекламы и паблик рилейшнз в ресторанном сервисе
31. Формы продвижения ресторанных услуг
32. Особенности организации презентации ресторана.
33. Сайт ресторана: необходимость, содержание, отличительные особенности
34. Маркетинговая стратегия развития ресторанного бизнеса
35. Маркетинг ресторана, его основные функции

6.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Для оценивания результатов промежуточной аттестации применяется шкала оценивания, включающая следующие оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», «зачтено», «не зачтено».

Зачет. Критерии выставления оценок

Допуск к зачету осуществляется на основании посещаемости студентом аудиторных занятий и успешном освоении материалов лекций и семинаров.

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «зачтено», либо «не зачтено».

Оценка «зачтено» при приеме зачета выставляется в случае:

- полного и правильного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов;
- самостоятельной подготовки обучающегося к ответу в установленные для этого сроки, исключающей использование нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;
- владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом;
- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь;
- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам;
- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «зачтено» может быть выставлена также при соблюдении вышеперечисленных требований в основном, без существенных ошибок и пробелов при изложении обучающимся учебного материала, приведении ссылок на нормативно-правовые акты, а также на их отдельные принципиально значимые положения.

Оценка «не зачтено» при приеме зачета выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;
- невозможности изложения обучающимся учебного материала по одному или всем вопросам;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по одному или всем вопросам;
- невладения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков может служить основанием для выставления обучающемуся оценки «не зачтено».

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающимся в случаях:

- необходимости конкретизации информации по вопросам с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний отвечающего по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

В случае, когда для проведения промежуточной аттестации в форме тестирования используется шкала, включающая оценки «зачтено» и «не зачтено», то

«Зачтено» обучающиеся получают в том случае, если верные ответы составляют от 50% до 100% от общего количества

«Не зачтено» обучающиеся получают в том случае, если верные ответы на тест составляют менее 50 %.

Экзамен. Критерии выставления оценок

На экзамен выносятся вопросы, охватывающие все содержание учебной дисциплины.

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «отлично», либо «хорошо», либо «удовлетворительно», либо «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» при приеме экзамена выставляется в случае:

- полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов билета;
- уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;
- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» при приеме экзамена выставляется в случае:

- недостаточной полноты изложения обучающимся учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины;
- нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного умения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся слабой аргументации, наличия у обучающегося недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «хорошо».

Оценка «удовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета;

- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущении обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;
- существенного нарушения обучающимся или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала, неумения обучающегося устанавливать и проследивать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «удовлетворительно».

Оценка «неудовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;
- невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- скрытое или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;
- невладения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя;

Любой из указанных недостатков или их совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «неудовлетворительно».

Обучающийся имеет право отказаться от ответа по выбранному билету с указанием, либо без указания причин и взять другой билет. При этом с учетом приведенных выше критериев оценка обучающемуся должна быть выставлена на один балл ниже заслуживаемой им.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

- необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования с использованием шкалы, включающей оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», оценивание результата проводится следующим образом:

«**Отлично**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 80% до 100% от общего количества

«Хорошо» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 71 до 79% от общего количества;

«Удовлетворительно» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют 50 –70 % правильных ответов;

«Неудовлетворительно» - работа, содержащая менее 50% правильных ответов.

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

Основная:

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романович. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 284 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155> – Библиогр.: с. 275-277. – ISBN 978-5-394-01274-7. – Текст : электронный.

Дополнительная:

1. Гостиничный сервис и туризм : учебное пособие / Д.Г. Брашнов. - 2012, М. : Альфа-М : НИЦ Инфра-М - (Профиль). - 130 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>

2. Механизмы управления жилищно-коммунальным хозяйством : монография / В. В. Баранова, О. Я. Гилева, К. Ю. Доладов [и др.]. — Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2010. — 302 с. — ISBN 978-5-9585-0352-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/20479.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Организация медицинского, лечебного и спа-туризма : учебное пособие / А. С. Соколов, Н. П. Манько, Т. В. Рассохина, В. Г. Гуляев ; под редакцией А. С. Соколова. — Москва : Российская международная академия туризма, Университетская книга, 2019. — 288 с. — ISBN 978-5-98699-299-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88891.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Роберт, Кристи Управление рестораном : учебник 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» / Милл Кристи Роберт. — 3-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 536 с. — ISBN 978-5-238-01589-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81705.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»

2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS
3. Портал «Гуманитарное образование» <http://www.humanities.edu.ru/>
4. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф
Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:
 - Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области
 - Международное право

9. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

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

В зависимости от вида проводимых занятий используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- лекционные аудитории (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в Интернет);
- помещения для проведения практических занятий (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий и наглядными пособиями);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет);
- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.