



УТВЕРЖДЕНО:

**Ученым советом Высшей школы сервиса
Протокол № 8а от «15» января 2026 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

***Б1.О.5 ТЕХНОЛОГИИ И УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСНОЙ СРЕДОЙ В РЕ-
СТОРАННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ***

**Основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы магистратуры**

по направлению подготовки: 43.04.01 «Сервис»

**направленность (профиль): Инновационные технологии сервиса в ресторанном
бизнесе**

Квалификация: магистр

Год начала подготовки: 2026

Разработчик:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы сервиса</i>	<i>к.э.н., доцент Соколова А.П.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Старший преподаватель Высшей школы сервиса</i>	<i>Кочетков А.С.</i>



1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Б1.О.5 Технологии и управление сервисной средой в ресторанной деятельности» относится к первому блоку обязательной части программы магистратуры 43.04.01 Сервис направленность (профиль): Инновационные технологии сервиса в ресторанном бизнесе.

Изучение данной дисциплины базируется на знании положений экономической теории, социологии, менеджмента, а также результатах изучения дисциплин «Современные методы исследований» и «Современные подходы к организационно-управленческой деятельности» в 2 семестре 1 курса.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОПК-1 - способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса); в части индикаторов достижения компетенции ОПК-1.1. (Применяет методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса), ОПК-1.2. (Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса), ОПК-1.3. (Демонстрирует умение работать с основными с программными продуктами в профессиональной сфере).

ОПК-2 - способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса; в части индикаторов достижения компетенции ОПК-2.1. (Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления), ОПК-2.2. (Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления), ОПК-2.3. (Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания), ОПК-2.4. (Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса).

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с формированием и развитием научных представлений о технологии и управлении сервисной средой и вызовах, которые она формирует на практике для современных предприятий и организаций.

Дисциплина включает два раздела. Первый раздел «Концепция сервисной среды в ресторанной деятельности» посвящен ознакомлению обучающихся с теоретическими положениями сервисной экономики, предпосылками и следствиями ее развития. В процессе изучения этого раздела развивается способность к абстрактному мышлению, анализу и синтезу, отрабатываются навыки, и формируется способность к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем.

Второй раздел «Формирование сервисной среды в ресторанном бизнесе» посвящен изучению практических подходов к разработке сервисной среды и управлению ею. В этой части дисциплины акцент делается на развитии практических навыков и готовности к обоснованию и проектированию новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

На заочной форме обучения преподавание дисциплины ведется на 2 курсе в 3 и 4 семестре и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекций (6 часов), в том числе проблемные и повествовательные лекции, лекции-дискуссии, занятия

семинарского типа (14 часов) в том числе семинары в форме заслушивания и обсуждения докладов с презентациями, круглого стола, студенческой конференции, коллоквиумов, индивидуальных и групповых проектов с презентациями; практические занятия в форме деловой игры, разбора конкретной ситуации, Case-study, самостоятельной работы обучающихся (188 часов), групповых и индивидуальных консультаций (4 часа), промежуточная аттестация (4 часа) в форме зачета и зачета с оценкой.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме семинара – заслушивание и обсуждения докладов с презентациями, деловой игры, круглого стола, разбора конкретных ситуаций и решения case-study, защиты индивидуального (группового) проекта, промежуточная аттестация в форме зачета и зачета с оценкой (тестирование, защита индивидуального(группового) проекта).

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при прохождении преддипломной практики и выполнения ВКР.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции, индикатора	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора)
1	ОПК-1	способность формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса ОПК-1.1. Применяет методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса ОПК-1.2. Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса ОПК-1.3. Демонстрирует умение работать с основными с программными продуктами в профессиональной сфере
2	ОПК-2	способность осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса ОПК-2.1. Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления ОПК-2.3. Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания ОПК-2.4. Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:

Дисциплина Б1.О.5 «Технологии и управление сервисной средой на основе ресторанного бизнеса» относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы магистратуры 43.04.01 «Сервис», направленность (профиль): Инновационные технологии сервиса в ресторанном бизнесе.

Изучение данной дисциплины базируется на знании положений экономической теории, социологии, менеджмента, а также результатах прохождения Ознакомительной практики.

Формирование компетенций продолжается в дисциплинах: «Оптимизация бизнес-процессов на основе маркетинга», а также при подготовке ВКР.

Заканчивается: Подготовка и защита ВКР.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для заочной формы обучения:

№ п/ п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			3	4
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	28	12	16
	в том числе:	-		-
1.1	Занятия лекционного типа	6	2	4
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	14	6	8
	<i>Семинары</i>	-	-	-
	<i>Лабораторные работы</i>	-	-	
	<i>Практические занятия</i>		-	-
1.3	Консультации	4	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	4	2 Зачет	2 Зачет с оценкой
2.	Самостоятельная работа обучающихся	188	60	128
3.	Общая трудоемкость час	216	72	144
	з.е.	6	2	4

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 5

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

Для заочной формы обучения:

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной ра-	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
3 семестр													
1. Концепция сервисной среды в ресурсном бизнесе	1.1. Основы сервисной и предпринимательской деятельности в условиях развития сервисной экономики	0,5	Лекция-дискуссия									8	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
	1.2. Динамика развития сервисной экономики и эволюция сервисной среды					1	Студенческая конференция					10	Подготовка докладов и презентаций к семинару.



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

СМК РГУТИС

Лист 6

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем									СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов			Форма проведения консультации
	в ресторанном бизнесе												
	1.3.Сервисная среда в ресторане, как объект анализа и синтеза	0,5	Лекция-дискуссия			1	Контрольная точка 1. Семинар -заслушивание и обсуждения докладов с презентациями					10	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
	1.4.Вызовы сервисной экономики для ресторанного бизнеса	0,5	Лекция-дискуссия			1	Контрольная точка 2. Круглый стол					10	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использова-

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 7

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной ра-	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
													ние ЭБС
	1.5.Оценка влияния сервисной среды на результаты деятельности предприятий ресторанного бизнеса					1	Контрольная точка 3. Деловая игра					10	Подготовка докладов и презентаций к семинару.
	1.6.Сервисные технологии в ресторанном бизнесе	0,5	Повествователь-ная лекция			2	Контрольная точка 4 текущей аттестации: Семинар – заслушивание и обсуждения докладов с презентациями					12	Подготовка к зачету
	Консультация – 2 часа												
	Промежуточная аттестация – 2 часа												
	4 семестр												

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем									СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов			Форма проведения консультации
	1.7.Методы организация сервисной деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем в ресторанном бизнесе	0,5	Проблемная лекция									14	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
	1.8.Анализ и синтез в организации сервисной среды в реторанном бизнесе	1	Проблемная лекция									14	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
	1.9.Комплексный анализ ресторанного	1	Повествовательная лекция									16	Подготовка к деловой игре



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

СМК РГУТИС

Лист 9

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем									СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов			Форма проведения консультации
	бизнеса												
	1.10.Современные тренды развития сервисной среды в ресторанном бизнесе технологии и проекты					2	Контрольная точка 1 текущей аттестации: Деловая игра					14	Подготовка докладов и презентаций к семинару.
	1.11.Методы исследования потребностей потребителей услуг ресторанного бизнеса	0,5	Лекция-дискуссия			1	Семинар – заслушивание и обсуждения докладов с презентациями						
	1.12.Проектирование контактных зон. Оценка клиентурных отношений.											14	Подготовка к коллоквиуму
2. Формирование сервисной	2.1.Обоснование и проектирование новых форм и методов	0,5	Повествовательная лекция			1	Коллоквиум Case-study					14	Подготовка докладов и презентаций к



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

СМК РГУТИС

Лист 10

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем									СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной ра-	Консультации, акад. часов			Форма проведения консультации
среды в ресторанном бизнесе	предоставления услуги в условиях сервисной экономики												семинару.
	2.2.Современные тренды в подходах, развитии техники и технологии и их влияние на сервисную деятельность в ресторанном бизнесе	0,5	Лекция-дискуссия										
	2.3.Инновации в сервисной среде предприятий ресторанного бизнеса: сервис и клиентурные отношения											10	Подготовка к решению case-study
	2.4.Проведение сервисного аудита в ресторанном бизнесе					1	Контрольная точка 2 текущей аттестации: Case-						



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

СМК РГУТИС

Лист 11

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной ра-	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
							study, разбор конкретной ситуации						
	2.5.Проектирование сервисной среды											9	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
	2.6.Сервисные стандарты в ресторанном бизнесе											9	Подготовка к консультации
	2.7.Развитие сервисной среды в ресторанном бизнесе					1	Контрольная точка 3. Круглый стол						

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 12

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	2.8.Проект развития среды в ресторанном бизнесе											14	Подготовка к презентации и защите результатов индивидуальных и групповых проектов
	2.9.Развитие сервисной среды					2	Контрольная точка 4 текущей аттестации: Защита индивидуальных и групповых проектов						
Консультация – 2 часа													
Промежуточная аттестация – 2 часа													

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС Лист 13
---	---	----------------------------------

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

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1.1.	Основы сервисной и предпринимательской деятельности в ресторанном бизнесе в условиях развития сервисной экономики, 8	Основная литература 2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=358379 4. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/24602. - ISBN 978-5-16-020687-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2174333 Дополнительная литература 1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 . – Режим доступа: по подписке. 2. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В. М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/24346. - ISBN 978-5-16-012517-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1872351
1.2.	Динамика развития сервисной экономики и эволюция сервисной среды, 10	Основная литература 2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=358379 4. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые,

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС <i>Лист 14</i>
---	---	---

		имиджевые и рекламные технологии : учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/24602. - ISBN 978-5-16-020687-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2174333 Дополнительная литература 1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 . – Режим доступа: по подписке. 2. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В. М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/24346. - ISBN 978-5-16-012517-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1872351
1.3.	Сервисная среда ресторанном бизнесе как объект анализа и синтеза, 10	Основная литература 2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=358379 4. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/24602. - ISBN 978-5-16-020687-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2174333 Дополнительная литература 1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 . – Режим доступа: по подписке. 2. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В. М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/24346. - ISBN 978-5-16-012517-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1872351

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС <i>Лист 15</i>
---	---	---

1.4.	Вызовы сервисной экономики, 10	Основная литература 2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=358379 4. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/24602. - ISBN 978-5-16-020687-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2174333 Дополнительная литература 1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 . – Режим доступа: по подписке. 2. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В. М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/24346. - ISBN 978-5-16-012517-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1872351
1.5.	Оценка влияния сервисной среды на результаты деятельности предприятий ресторанного бизнеса, 10	Основная литература 2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=358379 4. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/24602. - ISBN 978-5-16-020687-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2174333

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС <i>Лист 16</i>
---	---	---

		Дополнительная литература 1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 . – Режим доступа: по подписке. 2. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В. М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/24346. - ISBN 978-5-16-012517-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1872351
1.6	Сервисные технологии в сфере информации, 12	Основная литература 2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=358379 4. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/24602. - ISBN 978-5-16-020687-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2174333 Дополнительная литература 1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 . – Режим доступа: по подписке. 2. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В. М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/24346. - ISBN 978-5-16-012517-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1872351
1.7	Методы организация сервисной деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем в ресторанном бизнесе, 14	Основная литература 2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС <i>Лист 17</i>
---	---	---

		3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=358379 4. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/24602. - ISBN 978-5-16-020687-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2174333 Дополнительная литература 1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 . – Режим доступа: по подписке. 2. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В. М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/24346. - ISBN 978-5-16-012517-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1872351
1.8	Анализ и синтез в организации сервисной среды в сфере ресторанного бизнеса, 14	Основная литература 2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=358379 4. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/24602. - ISBN 978-5-16-020687-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2174333 Дополнительная литература 1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 . – Режим доступа: по

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС <i>Лист 18</i>
---	---	---

		подписке. 2. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В. М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/24346. - ISBN 978-5-16-012517-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1872351
1.9	Комплексный анализ сервиса ресторанным бизнесе, 16	Основная литература 2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717
1.10	Современные тренды развития сервисной среды в ресторанном бизнесе: технологии и проекты, 14	3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=358379 4. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/24602. - ISBN 978-5-16-020687-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2174333 Дополнительная литература 1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 . – Режим доступа: по подписке. 2. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В. М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/24346. - ISBN 978-5-16-012517-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1872351
1.11	Проектирование контактных зон. Оценка клиентурных отношений, 14	Основная литература 2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=358379 4. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые,

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС <i>Лист 19</i>
---	---	---

		имиджевые и рекламные технологии : учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/24602. - ISBN 978-5-16-020687-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2174333 Дополнительная литература 1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 . – Режим доступа: по подписке. 2. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В. М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/24346. - ISBN 978-5-16-012517-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1872351
1.12	Обоснование и проектирование новых форм и методов предоставления услуг в условиях сервисной экономики, 14	Основная литература 2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=358379 4. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/24602. - ISBN 978-5-16-020687-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2174333 Дополнительная литература 1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 . – Режим доступа: по подписке. 2. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В. М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/24346. - ISBN 978-5-16-012517-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1872351

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС <i>Лист 20</i>
---	---	---

2.1.	Инновации в сервисной среде предприятий ресторанного бизнеса: сервис и клиентурные отношения, 10	Основная литература 2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=358379 4. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/24602. - ISBN 978-5-16-020687-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2174333 Дополнительная литература 1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 . – Режим доступа: по подписке. 2. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В. М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/24346. - ISBN 978-5-16-012517-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1872351
2.2	Сервисные стандарты в ресторанном бизнесе, 18	Основная литература 2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=358379 4. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/24602. - ISBN 978-5-16-020687-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2174333

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС <i>Лист 21</i>
---	---	---

		Дополнительная литература 1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 . – Режим доступа: по подписке. 2. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В. М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/24346. - ISBN 978-5-16-012517-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1872351
2.3.	Проект развития сервисной среды в ресторанном бизнесе, 14	Основная литература 2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=358379 4. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/24602. - ISBN 978-5-16-020687-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2174333 Дополнительная литература 1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717 . – Режим доступа: по подписке. 2. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В. М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/24346. - ISBN 978-5-16-012517-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1872351

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС
		<i>Лист 22</i>

7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

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

№ п/п	Индекс компе- тенции, индика- тора	Содержание компетенции, индикатора	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компе- тенции, индикатора	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компе- тенции, индикатора обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ОПК-1	способность формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	1. Концепция сервисной среды в ресторанном бизнесе 2. Формирование сервисной среды в ресторанном бизнесе	Основы использования методов анализа состояния сервисной среды и синтеза ее элементов	Разрабатывать производственные процессы предприятий сервиса различного типа	Навыками абстрактного мышления, анализа, синтеза при принятии решений о развитии сервисной среды в ресторанном бизнесе
		ОПК-1.1. Применяет методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса		Особенности организации сервисной, предпринимательской деятельности	Проектировать возможные пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса	Методиками расчета программы сервисных работ, производственной программы, проектных мощностей сервисного предприятия, ресурсного обеспечения процесса оказания услуг
		ОПК-1.2. Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса		Порядок проектирования, реконструкции и технического перевооружения сервисных организаций	Рассчитывать производственную программу и проектные мощности сервисного предприятия, ресурсное обеспечение процесса оказания услуг	Навыками выполнения планов размещения структурных подразделений предприятий с учетом производственных и других требований
		ОПК-1.3. Демонстрирует умение работать с основными с программными продуктами в профессиональной сфере				
2	ОПК-2	способность осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	2. Формирование сервисной среды в ресторанном бизнесе	Знает основные инструменты управления сервисной деятельностью	Умеет составлять стратегические планы управления сервисной деятельностью	Владеет навыками стратегического управления сервисной деятельностью
		ОПК-2.1. Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления				

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС
		Лист 24

№ п/п	Индекс компе- тенции,	Содержание компетенции, индикатора	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компе-	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
		ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления		Знает основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления	Умеет применять в своей деятельности основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления	Навыками моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления
		ОПК-2.3. Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания		Знает принципы управления процессом организационной диагностики и инструменты проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания	Умеет диагностировать организационную структуру предприятия	Владеет навыками организационного проектирования деятельности предприятия
		ОПК-2.4. Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса		Знает виды и критерии контроля деятельности организации в сфере сервиса	Умеет внедрять инструменты стратегического контроля в процесс деятельности организации	Владеет навыками стратегического контроля деятельности организаций в сфере сервиса

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС <i>Лист 25</i>
---	---	---

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знание основ использования методов анализа состояния сервисной среды и синтеза ее элементов. Знание особенности организации сервисной, предпринимательской деятельности. Знание порядка проектирования, реконструкции и технического переоснащения сервисных организаций. Умение разрабатывать производственные процессы предприятий сервиса различного типа Умение проектировать возможные пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса Умение рассчитывать производственную программу и проектные мощности сервисного предприятия, ресурсное обеспечение процесса оказания услуг. Владение навыками абстрактного мышления, анализа, синтеза при принятии решений о развитии сервисной среды Владение методиками расчета программы сервисных работ, производственной программы, проектных мощностей сервисного предприятия, ресурсного обеспечения процесса оказания услуг Владение навыками выполнения планов размещения структурных подразделений предприятий с учетом производственных и других требований	Текущая аттестация: семинара – заслушивание и обсуждение докладов с презентациями, деловой игры, круглого стола, разбора конкретных ситуаций и коллоквиум case-study, защита индивидуального (группового) проекта. Промежуточная аттестация: тестирование, защита индивидуального(группового) проекта.	Студент демонстрирует знание основ использования методов анализа состояния сервисной среды и синтеза ее элементов; особенности организации сервисной, предпринимательской деятельности; порядка проектирования, реконструкции и технического переоснащения сервисных организаций. Студент демонстрирует умение разрабатывать производственные процессы предприятий сервиса различного типа; проектировать возможные пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса Умение рассчитывать производственную программу и проектные мощности сервисного предприятия, ресурсное обеспечение процесса оказания услуг. Владение навыками абстрактного мышления, анализа, синтеза при принятии решений о развитии сервисной среды в сфере ЖКК Владение методиками расчета программы сервисных работ, производственной программы, проектных мощностей сервисного предприятия, ресурсного обеспечения процесса оказания услуг Владение навыками выполнения планов размещения структурных подразделений предприятий с учетом производственных и других требова-	Закрепление способности формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС <i>Лист 26</i>
---	---	---

Знание основ инструментов управления сервисной деятельностью Знание основных методов и приемов анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления Знание принципов управления процессом организационной диагностики и инструменты проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания Знание видов и критериев контроля деятельности организации в сфере сервиса Умение составлять стратегические планы управления сервисной деятельностью Умение применять в своей деятельности основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления Умение диагностировать организационную структуру предприятия Умение внедрять инструменты стратегического контроля в процесс деятельности организации Владение навыками стратегического управления сервисной деятельностью Владение навыками осуществления моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления Владение навыками	Текущая аттестация: семинара – заслушивание и обсуждения докладов с презентациями, деловой игры, круглого стола, разбора конкретных ситуаций и коллоквиум case-study, защита индивидуального (группового) проекта. Промежуточная аттестация: тестирование, защита индивидуального(группового) проекта.	ний Студент демонстрирует знание основ инструментов управления сервисной деятельностью; основных методов и приемов анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления; принципов управления процессом организационной диагностики и инструменты проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания; видов и критериев контроля деятельности организации в сфере сервиса Студент демонстрирует умение составлять стратегические планы управления сервисной деятельностью; применять в своей деятельности основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления; диагностировать организационную структуру предприятия; внедрять инструменты стратегического контроля в процесс деятельности организации Студент демонстрирует владение навыками стратегического управления сервисной деятельностью; навыками осуществления моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления; навыками организационного	Закрепление способности осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса
---	--	---	---

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС Лист 27
---	---	----------------------------------

организационного проектирования деятельности предприятия Владение навыками стратегического контроля деятельности организаций в сфере сервиса		проектирования деятельности предприятия; навыками стратегического контроля деятельности организаций в сфере сервиса	
---	--	---	--

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

Средство оценивания – презентация докладов

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при презентации докладов

Критерии оценивания	баллы
Тема доклада раскрыта, сделаны нужные акценты, точно использован понятийный аппарат, корректно сформулирована цель и задачи доклада, освещена методология сбора, анализа и оценки информации, обоснован вывод. Использованы современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал раскрывает все ключевые позиции доклада. Студент смог аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	«5», если 4-5 баллов
Тема доклада раскрыта частично, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не полностью освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции доклада. Студент смог аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	«4», если 3 балла
Тема доклада раскрыта частично, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции доклада. Использована не актуальная информация. Студент смог аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	«3», если 2 балла
Тема доклада не раскрыта, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал отсутствует. Использована устаревшая информация. Студент не смог аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	«2», если менее 2 баллов

Средство оценивания – деловая игра

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении деловой игры

Критерии оценки Критерии оценки: владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе, достижение игровых целей, соответствие роли	– предъявление каждым студентом своего понимания проблемы; – появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы; – использование при выработке решений рекомендуемых приемов, методов; – не превышение лимита времени; – наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности; – учет ограничений; – рациональность принятого решения; – отсутствие ошибок или противоречий в решении; – техническая грамотность оформления решений; – быстрота принятия решений; – экспертиза решений других групп;
--	--

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС
		Лист 28

	– аргументированность при защите своих решений; – согласованность решения внутри группы
Показатели оценки	маж 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полное, обоснованное решение с соблюдением всех критериев и показателей
«4», если (7 – 8) баллов	неполное решение в зависимости от следующих факторов: – превышение лимита времени; – отсутствие учета ограничений; – не рациональность принятого решения; – наличие не грубых ошибок или противоречий в решении; – отсутствие технической грамотности в оформлении решений; – недочеты при аргументации решений
«3», если (5 – 6) баллов	неполное решение в зависимости от следующих факторов: – превышение лимита времени; – отсутствие учета ограничений; – не рациональность принятого решения; – наличие грубых ошибок или противоречий в решении; – отсутствие технической грамотности в оформлении решений; – слабая аргументация решений; – не рациональность принятого решения
«2», менее 5 баллов	неполное решение при отсутствии соблюдения всех критериев и показателей

Средство оценивания – кейсы

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач)

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче); – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи); – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
Показатели оценки	маж 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе.
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС Лист 29
---	---	--

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении индивидуального мини-проекта

Критерии оценивания	баллы
Выполнены все задания мини-проекта. Студент показал навыки организации работ по планированию, анализу и оценке результатов сервисной деятельности в ресторанном бизнесе, обслуживания потребителей в контактных зонах. Сформулированы аргументированные выводы, представлен комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды. Предложенные решения способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	«5», если 17 – 20 баллов
Выполнены все задания мини-проекта. В организационной части упущен 1-2 вида работ (планирования, анализа или оценки). Сформулированы аргументированные выводы, представлен комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды в ресторанном бизнесе. Предложенные решения способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	«4», если 13 – 16 баллов
Выполнены не все задания мини-проекта. В организационной части упущен 1-2 вида работ (планирования, анализа или оценки). Студент не смог аргументировать/представить выводы и комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды в ресторанном бизнесе. Предложенные решения не способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	«3», если 9 – 12 балл
Задания мини-проекта не выполнены. Не охарактеризована организационная структура (механизм реализации) проекта. Студент не смог аргументировать/представить выводы и комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды в ресторанном бизнесе. Предложенные решения не способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	«2», если менее 9 баллов

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Промежуточную аттестацию составляет комплекс заданий студенту из тестирования и выполнения индивидуального мини-проекта.

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий из 20 (в течение 30 минут)	4-5 баллов, «5», если (90 – 100)% правильных ответов 3 балла, «4», если (70 – 89)% правильных ответов

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС
		Лист 30

			2 балла, «3», если (50 – 69)% правильных ответов
			Менее 2 баллов, «2», если менее 50% правильных ответов
7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.			
Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
	1. Концепция сервисной среды	Семинар – заслушивание и обсуждения докладов с презентациями	Доклад должен раскрывать выбранную тему и соответствовать требованиям к оформлению письменных работ, иметь титульный лист, содержание, список литературы, сноски и т.д. Максимальный объем доклада 16 стр. А4, 14 TNR, 1 интервал. Доклад сопровождается презентацией. При подготовке доклада должны быть использованы методы анализа и синтеза, методы оценки результатов предпринимательской и сервисной деятельности предприятий, работы контактных зон, формирования клиентурных отношений, инновации, современные технологии, актуальная информация. Доклад должен раскрывать тему, результаты анализа и обоснованные выводы. Срок сдачи - до 18.00 пятницы 3 недели семестра.
		Деловая игра	Тестирование проводится на четвертом занятии семинарского типа по тесту из 10 тестовых заданий. Время выполнения – 20 мин. Форсайт-сессия «Стратегия будущего». Студенты должны показать владение умениями и навыками по планированию, анализу и оценке результатов развития сервисной отрасли. Подробнее см. п. 7.4. Деловая игра планируется в период с 4 по 7 неделю семестра.
10	2. Формирование сервисной среды в сфере ЖКХ	Case-study, разбор конкретных ситуаций	Решение кейсов и разбор конкретных ситуаций могут проводиться индивидуально и в группах. Требуется учет условия формирования эффективных клиентурных отношений. Студенту (там) нужно ответить на все вопросы/задания кейса/ситуации. Ответ должен быть обоснован. В аргументации ответов следует использовать положения проектного управления для сервисной среды предприятия сферы сервиса, эффект/прогноз совершенствования сервисной и предпринимательской деятельности. Студент должен продемонстрировать навыки проектирования сервисной среды, готовность к совершенствованию сервисной и предпринимательской деятельности и формированию долгосрочных эффективных клиентурных отношений. Срок сдачи – до 18.00 пятницы 10 недели семестра.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС <i>Лист 31</i>
---	---	--

13		Защита индивидуальных и групповых проектов	Тестирование проводится на шестом занятии семинарского типа по тесту из 10 тестовых заданий. Время выполнения – 20 мин. Проект должен раскрывать процесс подготовки и реализации сервисного аудита предприятия сферы сервиса и комплекс предложений по совершенствованию сервисной среды. Проект должен быть представлен в виде презентации и сопровождаться пояснительной запиской (докладом). Оформление должно соответствовать требованиям к оформлению письменных работ, иметь титульный лист, содержание, список литературы, сноски и т.д. Максимальный объем доклада 15 стр. А4, 14 TNR, 1 интервал. В проекте должны быть отражен синтез теоретических основ темы, проведение комплексного исследования, предложения по проектированию новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности, по проведению сервисного аудита, предложения по проектированию сервисной среды и формированию эффективных клиентурных отношений. Срок сдачи – до 18.00 пятницы 13 недели семестра.
----	--	--	--

Перечень оценочных средств для текущего контроля

Тематика докладов

1. Сервисная составляющая продукта предприятий ресторанного бизнеса.
2. Сервисная среда и устойчивость предприятий ресторанного бизнеса.
3. Сервисная среда и результаты деятельности предприятий ресторанного бизнеса.
4. Синтез элементов сервисной среды в сфере ресторанного бизнеса: синергетический эффект.
5. Факторы развития сервисной экономики и их отражение в сфере ресторанного бизнеса.
6. Анализ роли НТП в развитии сервисной экономики на примере новых ресторанных сервисов
7. Тренды в потреблении ресторанных услуг: выбор, поиск, мотивация.
8. Сервис как фактор выбора ресторанных услуг/продуктов для B2C и B2B рынков. Планирование при формировании продукта предприятия в сфере ресторанного бизнеса.
9. Оценка значимости фактора цены продукта предприятия в сфере ресторанного бизнеса на современном рынке.
10. Обслуживание потребителей в сфере ресторанного бизнеса: за и против углубления сегментации.

Деловая игра

Обязательным условием форсайт-сессии является предварительное распределение ролей участников. Над кейсом работает профессиональная команда специалистов:

- тренер (преподаватель)
- 1-2 стратегических консультанта (ведущие представители отраслевого сообщества)
- визуализатор (выбирается из экспертного сообщества кейса)

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС Лист 32
---	--	--------------------------------

- экспертное сообщество кейса (формируются команды численностью не более 5 чел.)

- спикер (выбираются из экспертного сообщества кейса)

Форсайт-кейс «Стратегия развития сервиса ресторанного бизнеса» предлагает следующие вопросы для обсуждения:

1. Интеграция новых технологий в сферу ресторанного бизнеса
2. Конкурентная среда и предпринимательство ресторанного бизнеса
3. Точки контакта с потребителями
4. Комфортная городская среда и экология
5. Эффективное управление и баланс интересов ресторанного бизнеса
6. Построение эффективного диалога с властями
7. Тарифы ресторанных сервисов
8. Энерго и ресурсосбережение
9. Информатизация сферы ресторанного бизнеса
10. Работа над имиджем сферы ресторанного бизнеса

В деловой игре применяется формат стандартной верификации – участникам предложена работа с картами SWOT-анализа, картой мер, итоговой презентацией. Участники работают методом мозгового штурма, используя методы стратегического анализа и визуализации.

Результатом каждого кейса должны стать:

- построение SWOT-анализа отрасли
- построение карты времени с трендами на период до 2025 года
- предложение мер по эффективному развитию отрасли

Форсайт (от англ. foresight – взгляд в будущее, предвидение) – это социальная технология, формат коммуникации, с помощью которой участники договариваются по поводу образа будущего и конкретных действиях.

Форсайт, как метод уже более 30 лет применяют во всем мире. Это действенный инструмент определения стратегий формирования будущего в корпорациях, государственном управлении, науке и развитии гражданского общества. Различные методологии форсайта предназначены для исследования будущего и основаны на стратегическом мышлении, принятии и воплощении стратегических решений. Форсайт-метод расширяет восприятие доступных стратегических возможностей или сферы деятельности, разрабатываемых участниками.

Методика форсайта – проактивная работа в группе, нацеленная на определение ключевых точек развития, способных повлиять на развитие отрасли.

Форсайт основан на следующих принципах:

1. Будущее зависит от прилагаемых усилий, его можно создать.
2. Будущее зависит от решений участников, экспертов и стейкхолдеров.
3. Будущее можно подготовить таким, каким мы хотим его видеть.

Регламент проведения игры

10:00 – 10:20 Начало работы форсайт-сессии	Вступительное слово о целях форсайт-сессии, специфике каждого кейса, методологии работы, тренирах и стратегических консультантах Формирование команд
10:20 Начало работы кейсов	Начало работы команд кейса
11:20-11:30 Тренеры объясняют команде правила игры	Определение предмета работы и его границ Фокусировка на задачах кейса. В каждой команде кейса выбирается визуализатор, в чью компетенцию

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС <i>Лист 33</i>
---	---	---

	входит фиксация итоговых решений группы в шаблоне презентации. Всем подгруппам кейса предоставляются рабочие материалы. Тренер объявляет всем участникам кейса о назначении рабочих материалов.
11:30-12:30 Тренер объясняет метод работы с карточками SWOT-анализа	Карточка «УГРОЗА» Угроза – событие во внешней среде, которое может негативно повлиять на развитие отрасли, замедлить или помешать развитию. В описание угрозы обязательно нужно указывать информацию <i>для кого</i> представляет опасность то или иное событие. Участники в подгруппах совещаются и заполняют карточки угроз. Тренер следит за работой, проверяет, чтобы не было повторов. В итоге работы от каждой подгруппы должно быть представлена 1 карточка угроз. При определении угроз можно использовать следующие вопросы: <i>Что угрожает отрасли?</i> <i>Потенциальные внешние угрозы?</i> <i>Какие риски могут быть выявлены?</i> <i>Что может замедлить развитие отрасли?</i> Карточка «ВОЗМОЖНОСТИ» Возможности – события во внешней среде отрасли, которые могут позитивно повлиять на развитие отрасли, стимулировать ее развитие. В описание возможностей обязательно нужно указывать информацию <i>для кого</i> оно актуально. Участники в подгруппах совещаются и заполняют карточки возможностей. Тренер следит за работой, проверяет, чтобы не было повторов. В итоге работы от каждой подгруппы должно быть представлена 1 карточка возможностей. При определении возможностей можно использовать следующие вопросы: <i>Что может стимулировать развитие отрасли?</i> <i>Потенциальные внешние возможности?</i> <i>Какие стимулирующие факторы могут быть выявлены?</i> <i>Что может ускорить развитие отрасли?</i> Карточка «СЛАБЫЕ СТОРОНЫ» Слабые стороны – события в отрасли, которые негативно влияют на ее развитие. Участники в подгруппах совещаются и заполняют карточку слабых сторон. Тренер следит за работой, проверяет, чтобы не было повторов. В итоге работы от каждой подгруппы должно быть представлена 1 карточка слабых сторон. При определении угроз можно использовать следующие вопросы: <i>Потенциальные внутренние слабости отрасли?</i> <i>Какие внутренние риски могут быть выявлены?</i> Карточка «СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ» Сильные стороны – события в отрасли, которые позитивно влияют на ее развитие. Участники в подгруппах совещаются и заполняют карточку сильных сторон. Тренер следит за работой, проверяет, чтобы не было повторов. В итоге работы от каждой подгруппы должна быть представлена 1 карточка сильных сторон. При определении сильных сторон можно использовать следующие вопросы: <i>Потенциальные внутренние факторы, стимулирующие развитие отрасли?</i> <i>Какие внутренние ресурсы (потенциал) могут быть выявлены?</i>
12:30-13:00 Работа с	Тренер объявляет о начале работы подгрупп над карточкой «Меры» Карта времени с трендами на период до 2025 года

карточками технологий (модерирует тренер)	Работа над картой времени с трендами может быть организована двумя способами: 1) сначала определяются меры, способствующие развитию отрасли, затем прогнозируются величины показателей, достижение которых обуславливается этими мерами; 2) прогнозируются величины показателей, исходя из статистического и стратегического анализа, а затем разрабатываются меры, способствующие их достижению. В любом случае на карте времени должны быть отражены прогнозируемые величины основных показателей, характеризующих развитие отрасли на период до 2025 года. Карточка «МЕРЫ» Работа над карточкой «Меры» является следствием разработанного SWOT-анализа. Подгруппа должна сформулировать стратегическое видение мер, способствующих развитию отрасли, использованию возможностей и потенциала, недопущению реализации угроз или минимизации их последствий.
13:00-13:30 Выработка единого видения	Подгруппы представляют результаты своей работы (карточки SWOT-анализа и карточку «Меры»). Подгруппы и тренеры обсуждают полученные результаты и формируют единое стратегическое видение, выбирая самые актуальные и острые результаты. Из числа участников выбирается визуализатор, который формирует итоговую презентацию решения кейса по шаблону презентации. Из числа участников выбирается (ются) спикер (ы), представляющий (ие) единый взгляд группы на решение кейса перед стратегическими консультантами.
13:30-14:00 Презентация решения кейса	Презентация решения кейса Презентация происходит с участием стратегических консультантов.
14:00	Заключительное слово модератора форсайт-сессии, подведение итогов

Контрольные задания:

Задание 1. Составить SWOT-анализ развития ресторанного бизнеса

Задание 2. Составить карту времени с прогнозируемыми трендами развития сферы сервиса на период до 2025 года. Работа над картой времени с трендами может быть организована двумя способами:

- 1) сначала определяются меры, способствующие развитию отрасли, затем прогнозируются величины показателей, достижение которых обуславливается этими мерами;
- 2) прогнозируются величины показателей, исходя из статистического и стратегического анализа, а затем разрабатываются меры, способствующие их достижению.

В любом случае на карте времени должны быть отражены прогнозируемые величины основных показателей, характеризующих развитие отрасли на период до 2025 года.

Задание 3. Разработка комплекса мер. Меры являются следствием разработанного SWOT-анализа. Каждая Подгруппа должна сформулировать стратегическое видение мер, способствующих развитию отрасли, использованию возможностей и потенциала, недопущению реализации угроз или минимизации их последствий.

Case-study, разбор конкретных ситуаций

Case-study 1

Регион: Москва

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС Лист 35
--	--	--

Субъекты: Сеть ресторанов «Едим Дома» (ООО «Вкусный Дом»), ООО «РестТехИнвест»

Суть: внедрение комплекса технологий сервиса (QR-меню, кухонные дисплеи KDS, CRM с биометрией, роботизированная доставка) в рамках первого в России «технологического энергосервисного контракта для ресторана» – инвестиции окупаются за счёт повышения эффективности и роста выручки.

Описание ситуации

Сеть «Едим Дома» насчитывает 25 ресторанов среднего ценового сегмента в Москве и Московской области. Основные проблемы: высокое время ожидания заказа (в среднем 18 минут), ошибки официантов при передаче заказов на кухню (до 7% от всех заказов), низкая доля повторных визитов постоянных гостей (всего 35% гостей возвращаются в течение месяца). Износ оборудования не критичен, но операционная эффективность отстаёт от рыночных лидеров.

В 2024 году сеть заключила договор с инвестиционной компанией «РестТехИнвест» (специализируется на технологическом лизинге). Суть контракта: «РестТехИнвест» за свой счёт поставляет и внедряет:

- QR-меню с интеграцией в POS-систему (на всех столах);
- кухонные дисплеи (KDS) вместо бумажных чеков;
- CRM-систему с модулем распознавания лиц (биометрия) для постоянных гостей;
- 5 роботов-доставщиков (модель «Servi Plus»).

Все затраты – 35 млн рублей. «РестТехИнвест» получает вознаграждение в размере 70% от фактической экономии операционных расходов и дополнительной выручки за счёт роста повторных визитов. Срок контракта – 3 года (2024–2026). По оценкам, внедрение позволит:

- сократить время ожидания заказа с 18 до 9 минут;
- снизить долю ошибочных заказов с 7% до 1%;
- повысить долю повторных визитов постоянных гостей с 35% до 55%.

Прогнозируемый экономический эффект – 50 млн рублей чистой экономии и дополнительного дохода за 3 года. После завершения контракта всё оборудование переходит в собственность сети, и вся экономия остаётся у ресторана.

Проект уникален для России: это первый случай, когда технологическая модернизация ресторана полностью финансируется инвестором и окупается не за счёт повышения цен для гостей, а за счёт внутренней эффективности. Пилотный запуск произведён в трёх ресторанах сети за лето 2024 года; уже в первые 2 месяца зафиксирован рост среднего чека на 8% (благодаря рекомендациям CRM) и снижение времени ожидания на 40%.

1.

Конкретная ситуация 1.

Сеть «Очаг» работает на рынке Екатеринбурга с 2010 года. Штат составляет 420 человек. Ежедневный поток гостей – 3500–4000 человек. Выручка 2024 года – 890 млн рублей. За последние три года сеть столкнулась с падением лояльности гостей: повторные визиты снизились с 48% до 31%. Среднее время ожидания заказа выросло до 22 минут (в 2021 году было 14 минут). Количество жалоб на ошибки в заказах увеличилось на 40%.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС
		Лист 36

В разных ресторанах сети используются несовместимые технологические решения. В шести точках – POS-система «R-Keer» (старая версия без API для интеграции). В пяти точках – «iiko» с подключёнными планшетами официантов. В четырёх точках – самописная система на базе 1С. QR-меню внедрено только в двух заведениях (разные подрядчики, разный дизайн и логика заказа). Кухонные дисплеи (KDS) установлены лишь на трёх объектах, на остальных – печать бумажных чеков. CRM-система отсутствует, данные о гостях собираются в Excel-таблицах (неполно, дублируются, нет единого профиля гостя). В двух ресторанах есть эксперимент с роботами-доставщиками (разные модели, не интегрированные с общей логистикой).

Ключевые последствия разобщённости включают невозможность сквозной аналитики – руководство не видит реальную скорость обслуживания по всей сети, не может сравнить эффективность заведений. Наблюдается двойной ввод данных: при заказе через QR-меню в одном ресторане данные не передаются на кухню автоматически, официант перепечатывает заказ в POS. Происходит потеря гостей: постоянный клиент, пришедший в другой ресторан сети, не узнаётся, его предпочтения не учитываются. Высокая текучесть кадров – официанты тратят до 30% времени на бумажную работу и исправление ошибок, что снижает удовлетворённость работой. Также присутствуют риски информационной безопасности: данные об оплате гостей хранятся фрагментарно, нет единой политики обработки персональных данных (риск штрафов по 152-ФЗ).

В управляющей компании «Очаг» есть должность IT-директора, но ему подчиняются лишь три системных администратора. Отсутствуют отдел развития цифровых сервисов, аналитик данных по гостям, сотрудник по обучению персонала работе с технологиями, единый тендерный комитет по закупке ПО (каждый ресторан закупает оборудование самостоятельно). В результате решения принимаются хаотично: один управляющий купил робота, другой – QR-меню, третий – ничего не менял. Синхронизация равна нулю.

Главная проблема кейса – отсутствие единой концепции технологического сервиса (единого стандарта, дорожной карты и юридически закреплённых требований) для всех ресторанов сети. Нет документа, который бы определял обязательный минимальный набор технологий (QR-меню, KDS, CRM), требования к интеграции (все системы должны обмениваться данными через единое облачное ядро), стандарты обучения персонала, правила работы с персональными и биометрическими данными гостей, KPI эффективности технологий (максимальное время ожидания, допустимый процент ошибок, доля гостей, использующих цифровые каналы). Из-за этого инвестиции в технологии (около 25 млн рублей за 2 года) не дали ожидаемой отдачи, поставщики оборудования навязывают несовместимые решения, а гости жалуются, что «в одном кафе можно заказать с планшета, а в другом только у официанта».

Острые вопросы, требующие решения, включают разработку и утверждение единой «Концепции технологического сервиса сети “Очаг”». Эта концепция должна содержать цели цифровой трансформации (снижение времени ожидания до 12 минут, рост повторных визитов до 50%, снижение ошибок до 2%), стандарты оборудования (модели KDS, POS, совместимость через API), единую CRM-платформу с модулем лояльности,

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС <i>Лист 37</i>
---	---	---

политику обработки данных (согласия на email-рассылку, на биометрию при желании), план поэтапного внедрения (пилот на трёх ресторанах, затем масштабирование). Также необходима унификация электронного документооборота между кухней, залом и бухгалтерией (переход на безбумажный учёт заказов и ингредиентов). Требуется создание круглосуточной технической поддержки (24/7) для персонала ресторанов (чаты, видеозвонки, удалённое управление). Нужно повышать доверие гостей к технологиям через прозрачную систему рейтинга заказов и мгновенную обратную связь через чат-бота. Наконец, необходимо юридическое закрепление стандартов – внесение технологических требований во внутренние регламенты и трудовые договоры (обязанность официантов работать с планшетами, поваров – с KDS).

При условии внедрения концепции ожидаются следующие перспективы. Экономия до 40 млн рублей в год за счёт снижения ошибок и оптимизации персонала. Рост лояльности гостей (NPS прогнозируется с 35 до 65). Возможность масштабировать сеть до 30 ресторанов без потери качества сервиса. Создание отраслевого прецедента для среднего ресторанного бизнеса России.

Примечание: данная конкретная ситуация может быть использована для анализа по вопросам о барьерах формирования единой технологической среды в сети ресторанов, о влиянии концепции на операционные и финансовые показатели, о приоритетных элементах сервисной среды, требующих модернизации, а также о возможности тиражирования подобной концепции на другие сети ресторанного бизнеса в РФ.

Настоящая Концепция будет определять систему взглядов на проблему информационного обеспечения в единой информационной системе организации и представляет собой систематизированное изложение целей и задач информационного обеспечения, а также принципов и способов достижения требуемого уровня информационного обеспечения.

Исходя из анализа данной ситуации на рынке, определите:

1. Основные положения (цель, задачи, состав работ) проекта по решению проблемы, отраженной в тексте.
2. Предложите систему мероприятий по реализации сформулированных основных положений.
3. Какие технологии для использования Вы предложите? Что будет являться контактной зоной? <http://prohotelia.com/wp-content/uploads/2015/07/Hotel-Guest-Satisfaction-Budget.jpg>

Индивидуальный / групповой проект

Индивидуальный / групповой проект выполняется по общей тематике «Проведение сервисного аудита предприятия сферы ресторанного бизнеса (подразделения или направления его деятельности) и подготовка предложений по совершенствованию сервисной среды». В содержании проекта должны быть аргументированно представлены:

- результаты анализа внешней и внутренней среды предприятия сферы ресторанного бизнеса, показывающие потребность в сервисном аудите или совершенствовании сервисной среды;
- программа сервисного аудита сервисной среды и процесса обслуживания потребителей предприятия сферы ресторанного бизнеса и оценка состояния объектов исследования;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС Лист 38
---	--	--

- использованные подходы (методы) проектирования сервисной среды;
- предлагаемый синтез элементов сервисной среды;
- предложения по формированию (изменению) клиентурных отношений;
- планирование эффекта влияния на результаты деятельности предприятия сферы ресторанного бизнеса (подразделения).

Тематика Индивидуальный / групповой проект

1. Проведение сервисного аудита управляющей компании и подготовка предложений по совершенствованию сервисной среды».
2. Проведение сервисного аудита ресурсоснабжающей организации и подготовка предложений по совершенствованию сервисной среды».
3. Проведение сервисного аудита регионального оператора и подготовка предложений по совершенствованию сервисной среды».
4. Проведение сервисного аудита ГУП МО «Коммунальные системы Московской области» и подготовка предложений по совершенствованию сервисной среды».
5. Проведение сервисного аудита АО «Мосводоканал» и подготовка предложений по совершенствованию сервисной среды», и др.

Перечень оценочных средств для промежуточной аттестации

3 семестр

ОПК-1.1. Применяет методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса

Задания закрытого типа

1. **Укажите корректное определение кастомизации:**
 - а) формирование уникальной потребительской практики;
 - б) индивидуализация сервиса;
 - в) придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
 - г) изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.
2. **Укажите правильное определение индивидуализации:**
 - а) формирование уникальной потребительской практики;
 - б) индивидуализация сервиса;
 - в) придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
 - г) изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.
3. **К методам планирования предпринимательской деятельности в сфере ЖКХ, обслуживания потребителей не относят:**
 - а) технико-экономическое обоснование;
 - б) бизнес-планирование;
 - в) аналогичное планирование;
 - г) оперативное планирование.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС Лист 39
---	---	----------------------------------

4. Выберите правильное определение аутентичности:

- а) стремление потребителей приобретать настоящие, подлинные продукты, отражающие их мировоззрение;
- б) индивидуализация сервиса;
- в) придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
- г) изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.

5. Проектирование сервисной среды в сфере ЖKK с помощью достижений НТП отражает его роль по:

- а) углублению и расширению ассортимента;
- б) развитию процесса индивидуализации потребностей, обуславливающую техно-логические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;
- в) созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые приносят многообразие в потребительские практики;
- г) созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.

6. Локальное пространство, где исполнитель услуги ЖKK взаимодействует с потребителем, это:

- а) ателье;
- б) контактная зона;
- в) зал ожидания;
- г) комната для посетителей.

7. Сервисный аудит это:

- а) контроль сервисной деятельности;
- б) вид финансового аудита;
- в) вид маркетингового аудита;
- г) проводимый независимым специалистом (ами) процесс доказательства соответствия фактической сервисной деятельности сервисным стандартам/предлагаемому сервису.

8. Какие виды среды сервиса значимы для сервисного аудита:

- а) физическая и нематериальная
- б) внешняя и внутренняя
- в) материальная и нематериальная
- г) физическая и ментальная

9. В сервисном аудите процессы сервисной деятельности определяются и группируются:

- а) по стадиями жизненного цикла продукта;
- б) по сервисной среде;
- в) по услугам;
- г) по видам обслуживания.

10. Из каких элементов состоит сервисный аудит:

- а) комплекс правил проведения сервисного аудита;
- б) комплекс правил персонализации продукта;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС Лист 40
---	---	--------------------------------------

- в) мотивация линейного персонала;
- г) комплекс сервисных стандартов.

11. Цель и задачи клиентурных отношений заключаются в формировании:

- а) информационного обмена;
- б) обратной связи;
- в) построение взаимовыгодных отношений;
- г) дополнительного сервиса.

12. Сервисная деятельность – это:

- а) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
- б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
- в) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара;
- г) синтез гуманизированной науки с реальными результатами жизнеобеспечения

13. В число основных направлений совершенствования сервисной среды включают:

- а) совершенствование разного рода технологий: управленческих, организационных и др.;
- б) ориентир на потребителя, изучение его потребностей и вкусов;
- в) совершенствование типов управления, умножение разновидностей управления сервисными предприятиями.

14. Сервисная трансформация это:

- а) внедрение аутсорсинга;
- б) синтез гуманизированной науки с реальными результатами жизнеобеспечения;
- в) устранение противоречия между технократизмом и гуманизмом;
- г) переход от сервисного сопровождения продукта к формированию управляемой сервисной среде продукта.

15. Этап процесса создания и разработки услуги ЖКК, включающий оценку рынка, анализ спроса, планирование доходов и анализ затрат

- а) создание концепции обслуживания потребителей
- б) анализ возможностей производства и сбыта услуг
- в) утверждение проекта сервисной среды
- г) тестирование концепции обслуживания потребителей

ОПК-1.2. Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса

ОПК-1.3. Демонстрирует умение работать с основными с программными продуктами в профессиональной сфере

Задания открытого типа

Задание 1. Представьте определение понятию «технологические инновации».

Задание 2. Назовите обязательное условие успешной инновации.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС <i>Лист 41</i>
--	---	---

Задание 3. «.....» - предполагают разработку и внедрение технологически новых или усовершенствованных продуктов. Внедрение нового продукта определяется как радикальная продуктовая инновация, если касается продукта, предполагаемая область применения которого, функциональные характеристики, свойства, конструктивные или использованные материалы и компоненты существенно отличают его от ранее выпускавшихся продуктов.

Задание 4. «...» - это освоение технологически новых или значительно усовершенствованных производственных методов, включая методы передачи продуктов. Инновации такого рода могут быть основаны на использовании нового производственного оборудования, новых методов организации производственного процесса или их совокупности, а также на использовании результатов исследований и разработок.

Задание 5. На какие показатели влияют процессные инновации?

Задание 6. Приведите несколько примеров процессных инноваций.

Задание 7. Приведите определение «технологически нового продукта». Приведите примеры.

Задание 8. Приведите пример технологически усовершенствованному продукту.

Задание 9. Опишите эволюцию информационных инноваций в России.

Задание 10. Обозначьте актуальность применения информационных инноваций в сфере ЖКХ.

Задание 11. По каким параметрам можно определить уровень технического развития компании?

Задания комбинированного типа

Задание 12. Какие факторы влияют на формирование «информационного» общества.

Задание 13. Представьте определение «информационного общества»

Задание 14. Перечислите этапы распространения новых информационных технологий:

Задание 15. Каким образом информационная экономика влияет на сферу ЖКХ?

Задание 16. Говоря об инновациях в сфере ЖКХ, чаще всего имеют в виду...:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС <i>Лист 42</i>
---	---	---

Задание 17. Приведите примеры энергоэффективных решений в сфере ЖКХ:

Задание 18. Назовите основные причины медленного развития сферы ЖКХ в России.

Задание 19. Приведите примеры самых прогрессивных явлений в сфере ЖКХ за последние годы

Задание 20. Дайте определение управленческим инновациям.

Задание 21. Перечислите основные условия, которые необходимы для эффективного внедрения управленческих инноваций.

Задание 22. Перечислите свойства управленческих инноваций.

Задание 23. Нормативные управленческие нововведения условно можно разделить на две группы:

Задание 24. К безвариантным управленческим инновациям обычно относят:

Задание 25. Перечислите популярные методические подходы к разработке и внедрению управленческих нововведений:

Задание 26. К основным целям инновационной деятельности коммерческой организации относятся:

Задание 27. Насколько сейчас актуальны социальные инновации в сфере ЖКХ?

Задание 28. Насколько сейчас актуальны Юридические новации в сфере ЖКХ?

Задание 29. Какими могут быть социальные корпоративные нормы?

Задание 30. На какие характеристики функционирования предприятия ЖКХ влияют эффективные информационные технологии?

Задание 31. Для повышения производительности труда (операционная эффективность) в организациях, оказывающих коммунальные услуги, применяют...:

Задание 32. Приведите примеры решения для ЖКХ, основанные на Интернете вещей и автоматизации бизнес-процессов.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС Лист 43
--	---	----------------------------------

Задание 33. Опишите преимущества системы ГИС ЖКХ:

Задание 34. Автоматизация процессов управления МКД и совершенствование ИТ-инфраструктуры ЖКХ, определяются следующими факторами...:

Задание 35. Одна из популярных информационных систем в ЖКХ, предусматривающая использование облачных информационных технологий, — это Domosite.ru. Каковы ее основные возможности?

4 семестр

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления

Задания закрытого типа

1. Этап процесса проектирования сервисной среды в сфере ЖКК, где используют принципы "Формулировка целей и генерирования идей" – это стадия ...

- а) тестирования сервисной среды
- б) стратегического планирования развития сервисной среды
- в) освоения рынка
- г) разработки сервисной среды

2. Функциональная диверсификация в ЖКК – это требование соответствия продукта:

- а) атмосфере его использования потребителем;
- б) духовной индивидуальности потребителя;
- в) физической индивидуальности потребителя;
- г) текущей моде.

3. Ситуационная диверсификация в ЖКК – это требование соответствия продукта:

- а) текущей моде;
- б) физической индивидуальности потребителя;
- в) духовной индивидуальности потребителя;
- г) атмосфере его использования потребителем;
- д) представлениям потребителя о его социальном статусе.

4. Какой из методов не используется для разработки и анализа процесса обслуживания, в т.ч. в контактных зонах:

- а) диаграммное проектирование;
- б) точки соприкосновения;
- в) потребительский сценарий;
- г) программное моделирование.

5. Каким недостатком отличается метод диаграммного проектирования процесса обслуживания в сфере ЖКК:

- а) чрезмерный акцент на невидимую часть процесса производства услуги;
- б) его применение требует значительных временных затрат;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС Лист 44
--	---	----------------------------------

- в) предполагается использование специализированных программных пакетов;
- г) обязательно требуется значительный опыт работы.

6. Точка соприкосновения это:

- а) процесс взаимодействия между персоналом предприятия ЖКК и потребителями в момент производства и потребления услуг;
- б) процесс взаимодействия между персоналом предприятия ЖКК и потребителями в момент оплаты услуги;
- в) процесс взаимодействия между персоналом предприятия ЖКК и потребителями в момент потребления услуги.

7. Укажите преимущества использования метода потребительского сценария при проектировании процесса обслуживания в сфере ЖКК:

- а) эффективная интеграция невидимой части услуги;
- б) в процессе составления такого протокола возможно выявить сильные и слабые аспекты существующего процесса обслуживания;
- в) тест на практичность и эффективность отдельных этапов и задач процесса обслуживания;
- г) возможность начала проектирования обслуживания с «чистого листа».

8. Современные информационные технологии в формировании клиентурных отношений в сфере ЖКК являются:

- а) сдерживающим фактором;
- б) позитивным фактором;
- в) угрозами;
- г) возможностями.

9. Послепокупочные процессы для организации:

- а) важнее, чем для человека;
- б) шире, чем для человека;
- в) такие же, как и для человека;
- г) по сути они совершенно другие, чем для человека.

10. Покупательский центр организации является:

- а) неформальной группой;
- б) формальной межфункциональной группой;
- в) отделом;
- г) должностью.

11. Что произойдет, если задержать работы критического пути?

- а) задержка всего проекта;
- б) задержка других работ;
- в) задержка последней работы проекта;
- г) никаких изменений не будет.

12. Время, на которое работа может быть задержана без задержки раннего старта ее последующих работ, это:

- а) резерв работы с открытым концом;
- б) отрицательный сдвиг;
- в) полный сдвиг;
- г) свободный резерв;
- е) резерв времени.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС Лист 45
---	--	--

13. Какие из перечисленных рисков относятся к внутренним?

- а) политические;
- б) природные;
- в) социальные;
- г) технологические;
- д) экономические.

14. Если для выбранной работы тип деятельности – «Фиксированное количество» и добавляется другой ресурс на ту же работу, то какие данные изменятся?

- а) исходная длительность;
- б) плановая интенсивность;
- в) плановая интенсивность и длительность;
- г) плановое количество.

15. Что такое фаза проекта?

- а) временной интервал реализации проекта;
- б) любая совокупность работ;
- в) любая совокупность работ имеющих логическую взаимосвязь;
- г) набор логически связанных операций, предназначенных для достижения какого-либо из результатов;
- д) элемент структурной декомпозиции.

ОПК-2.1. Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления,

ОПК-2.3. Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания,

ОПК-2.4. Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса

Задания открытого типа

Задание 1. Что такое мониторинг и управление рисками?

Задание 2. Что такое осуществление общего управления изменениями?

Задание 3. Что описывает план управления проектом?

Задание 4. Что не может происходить при завершении проекта или фазы?

Задание 5. Каково основное назначение группы процессов мониторинга и управления?

Задание 6. Что такое процесс управления проектами?

Задание 7. Что включает мониторинг проекта?

Задание 8. Что такое контроль качества?

Задание 9. Что включает в себя группа процессов исполнения?

Задание 10. Что такое управление стоимостью?

Задание 11. Верно ли утверждение, что после завершения процесса планирования, внесение изменений в план управления проектом не возможны?

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС Лист 46
---	---	--------------------------------------

Задание 12. Что не включает в себя группа процессов мониторинга и управления?

Задание 13. Какова цель процессов мониторинга и управления?

Задание 14. Что такое риск для проекта?

Задание 15. Какой процесс не является процессом управления сроками проекта?

Задание 16. Что такое содержание проекта?

Задание 17. Члену команды проекта поставлена задача управления закупками. Перечислите последовательность управления закупками в проекте.

Задание 18. Члену команды проекта поставлена задача управления человеческими ресурсами. Укажите верную последовательность данного процесса.

Задание 19. Обозначьте, какие процессы включает в себя управление интеграцией проекта:

1. разработка устава
2. разработка плана управления проектом
3. руководство и управление исполнением проекта
4. мониторинг и управление работами проекта
5. осуществление общего управления изменениями
6. завершение проекта или фазы
7. выработка данных проекта, таких как стоимость, расписание
8. предоставление прогнозов, позволяющих корректировать информацию о текущей стоимости и текущем расписании

Задание 20. Какие процессы и действия включает в себя управление интеграцией проекта? процессы, необходимые для определения, уточнения, комбинирования, объединения и координации различных процессов и операций управления проектом

Задание 21. Что такое интеграция?

Задание 22. Процессы управления коммуникациями в проекте осуществляются, как правило, в следующей последовательности:

Задание 23. Какие процессы включает в себя управление стоимостью проекта?

Задание 24. Что позволяет членам команды проекта участвовать в его планировании и принятии решений?

Задание 25. Перечислите процессы управления содержанием проекта:

1. сбор требований
2. управление содержанием
3. определение содержания
4. факторы среды предприятия
5. создание иерархической структуры работ
6. подтверждение содержания
7. обоснование плана управления проектом

Задание 26. Что такое управление содержанием проекта?

Задание 27. Заключение контракта на поставку продукта или оказания услуг является одним из способов:

Задание 28. Что такое управление стоимостью проекта?

Задание 29. Какая величина показывает суммарную плановую стоимость работ, которые должны были быть осуществлены к текущему моменту?

Задание 30. Каково соотношение количества участников проекта на фазе разработки и фазе реализации?

Задание 31. Дайте определение миссии проекта:

Задание 32. Обозначьте окружающую среду проекта:

Задание 33. Представьте определение понятия «декомпозиция проекта»:

Задание 34. Презентация проекта – это...:

Задание 35. При разработке проекта команде необходимо использовать групповое творчество. Какие методы можно предложить?

Задания комбинированного типа

1. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют?	1.Бесконтактным 2.Бесплатным 3.Формальным
3. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания это?	1.Поиск понимания 2.Призыв к совести 3.Жалоба
4.Одно из ключевых понятий, которое используются при определении сервиса:	1.Профессионализм 2.Специалист 3.Деятельность
5.Назовите основные составляющие продукт в сервисе?	1. Товары, заранее подготовленные в подразделениях предприятия 2. Продукты сторонних фирм партнеров, участвующих в процессе обслуживания 3. Услуги, оказываемые предприятием Сервиса с целью удовлетворить потребности клиента
6. Какой из перечисленных продуктов в Сервисе относятся к первоначальному контакту между клиентом и предприятием?	1. Наглядность и узнаваемость 2. Атмосфера 3. Возможность заказа (бронирования) по телефону
7. Назовите методы сбора информации системы оценки качества услуг?	1. Анкетирование 2. Анализ жалоб клиентов 3. Тестирование
8. Особый вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями?	1. Услуга 2. Сервис 3. Потребность
9. Что представляет собой материально-преобразовательное, познавательное, ценностно-ориентационное и коммуникативная форма человеческой деятельности?	1. Содержание сервисной деятельности 2. Функции сервисной деятельности 3. Методы сервисной деятельности
10. Какой вид сервисной деятельности направлен на удовлетворение духовных потребностей, требует предоставления определенных знаний или информации?	1. Ценностно-ориентационный 2. Познавательный 3. Коммуникативный
13. Как называют услуги по организации общения между отдельными людьми и организациями?	1. Социальные 2. Связи с общественностью 3. Коммуникативные
14. Продукт труда, полученный эффект которого выступает не в форме, а в форме деятельности, направленной на вещь или	1. Самообслуживание 2. Сервисная деятельность

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС Лист 48
--	---	----------------------------------

на человека есть?	3. Услуга
15. Какие услуги могут формироваться и применяться по индивидуальным требованиям потребителя?	1. Нематериальные 2. Личные 3. Творческие
16. Как называется система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей, этики поведения, принципы которой согласуются с национальными традициями страны, с мировыми стандартами и т. п.?	1. Культура сервиса 2. Этика сервиса 3. Нормы сервиса
17. Какие услуги могут формироваться и применяться по индивидуальному требованию?	1. Услуги дополнительного продукта 2. Товары туристского ассортимента 3. Сопутствующие товары и услуги
18. Самореализация и осмысление как мотивация туризма?	1. Смена роли 2. Другая жизнь 3. Преодоление физических препятствий, духовное совершенствование
19. В чем заключается положительный эффект от анализа жалоб клиентов?	1. Возможность улучшить сервис 2. Возможность уволить не-радивых сотрудников 3. Возможность добиться от руководства улучшения материальной базы
20. Чему способствуют профессионально-трудовые, психологические, этические, эстетические элементы обслуживания?	1. Этике сервиса 2. Созданию общего конструктивного стиля обслуживания 3. Культуре сервиса

7.4. Содержание занятий семинарского типа.

Цель занятий семинарского типа по дисциплине «Технологии и управление сервисной средой на основе ресторанного бизнеса» - закрепить полученные в ходе лекций и самостоятельной работы знания, а также развить навыки в пределах компетенций, на формирование которых направлена дисциплина в соответствии с рабочей программой.

Задачи занятий семинарского типа по дисциплине «Технологии и управление сервисной средой в ресторанного бизнеса»:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- развитие навыков самопрезентации, лидерства;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- развитие способностей к абстрактному мышлению, анализу, синтезу;
- развитие способностей к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем;
- повышение готовности к обоснованию и проектированию новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС Лист 49
---	---	----------------------------------

- закрепление навыков проведения комплексных исследований рынка услуг ресторанного бизнеса с использованием современных научных методов.

Занятия семинарского типа включают в себя: заслушивания и обсуждения докладов с презентациями, деловую игру, разбор конкретной ситуации, Case-study, презентацию и защиту индивидуальных и групповых проектов, выездные занятия на специализированных выставках, групповые и индивидуальные консультации.

Занятия семинарского типа способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать специалист в области сервиса в сфере ресторанного бизнеса.

Тематика занятий семинарского типа

Раздел 1. Концепция сервисной среды в ресторанном бизнесе

Занятие семинарского типа 1

Вид занятия семинарского типа: Семинар – опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций

Тема занятия: Сервисная среда в ресторанном бизнесе, как объект анализа и синтеза

План занятия семинарского типа:

1. Становление постиндустриальной экономики, ее признаки.
2. Развитие сервисного общества и сервисной экономики.
3. Актуальные направления научных исследований и практических разработок в гостиничном бизнесе в рамках сервисной экономики.
4. Сервисные технологии современного рынка ресторанного бизнеса.
5. Эволюция сервисной среды: состав и структура

Целью занятия семинарского типа является закрепление знаний теоретических и методологических основ развития ресторанного бизнеса в условиях сервисной экономики.

Практические навыки.

- развитие навыков абстрактного мышления;
- проведение анализа состояния сервисной среды;
- проведение анализа и оценки сервисной деятельности обслуживания потребителей;
- применение принципа синтеза при развитии сервисной среды.

Контрольные задания:

Задание 1. На основании данных таблицы 1 проведите анализ общих трендов развития дорожной индустрии в России. Сформулируйте выводы о направлениях развития. Как они влияют на сервисную среду на уровне региона/муниципального образования? Определите, какие данные (показатели) могут понадобиться для более подробного исследования.

Занятие семинарского типа 2

Вид занятия семинарского типа: Семинар – опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций

Тема занятия: Сервисные технологии ресторанного бизнеса.

План занятия семинарского типа:

1. Сервисные технологии ресторанного бизнеса: виды, области применения.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС
		<i>Лист 50</i>

2. Технологии формирования и диверсификации продукта предприятия ресторанного бизнеса.
3. Технологии формирования и диверсификации обслуживания в сфере ресторанного бизнеса.

ДОРОЖНОЕ ХОЗЯЙСТВО ГОРОДОВ И ПОСЕЛКОВ ГОРОДСКОГО ТИПА ПО СУБЪЕКТАМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Таблица 1

	2005			2010			2014			2015		
	Общая протяженность улиц, проездов, набережных, тыс. км	из общей протяженности – протяженность в процентах		Общая протяженность улиц, проездов, набережных, тыс. км	из общей протяженности – протяженность в процентах		Общая протяженность улиц, проездов, набережных, тыс. км	из общей протяженности – протяженность в процентах		Общая протяженность улиц, проездов, набережных, тыс. км	из общей протяженности – протяженность в процентах	
		замощенных частей улиц	с усовершенствованным покрытием улиц		замощенных частей улиц	с усовершенствованным покрытием улиц		замощенных частей улиц	с усовершенствованным покрытием улиц		замощенных частей улиц	с усовершенствованным покрытием улиц
Российская Федерация	228,4	68,6	58,2	241,1	70,8	58,4	250,5	73,3	59,0	253,9	73,8	58,4
Центральный федеральный округ	50,7	70,6	62,6	56,1	71,1	61,9	58,5	75,9	65,6	59,4	76,1	65,1
Белгородская область	3,0	82,9	80,8	3,4	90,2	89,3	4,0	94,1	89,0	4,4	95,6	91,2
Брянская область	3,2	52,9	50,8	3,4	53,6	50,1	3,6	54,2	48,4	3,6	55,3	48,5
Владимирская область	3,0	70,8	61,3	2,5	70,5	61,0	2,7	69,1	58,3	2,7	66,6	55,5
Воронежская область	3,0	53,6	49,7	4,1	54,0	49,7	4,4	60,2	53,6	4,7	60,0	53,6
Ивановская область	2,9	46,6	31,5	2,9	46,3	30,7	3	49,5	31,3	3,0	50,8	31,4
Калужская область	1,4	77,3	70,5	1,3	75,3	67,6	1,2	78,5	70,3	1,2	77,6	69
Костромская область	1,3	71,3	58,2	1,4	65,3	46,8	1,4	67,2	45,4	1,5	67,7	50,5
Курская область	1,6	61,9	61,2	1,9	68,2	64,8	1,9	71,3	67,3	1,9	73,5	68,2
Липецкая область	1,4	81,9	69,3	1,3	87,3	76,0	1,4	88,2	71,3	1,4	87,8	70,9
Московская область	11,1	73,8	63,4	14,4	72,0	60,5	13,5	79,9	69,9	13,7	79,9	69,8
Орловская область	1,2	65,8	58,7	1,2	72,5	63,5	1,3	74,3	64,9	1,3	75,9	66,0
Рязанская область	1,8	70,3	63,8	1,9	70,6	60,1	2	73,1	58,7	2	72,6	58,5
Смоленская область	1,9	66,6	56,6	2	73,5	58,6	1,9	73,6	59,3	1,9	73	58,9
Тамбовская область	1,8	70,3	59,2	2,1	61,8	53,1	2	76,8	64,7	2	76,4	64,2
Тверская область	3,3	52	41,8	3,7	58,3	46,8	3,6	65,2	47,6	3,7	64,7	47,9
Тульская область	2,2	82,4	65,3	2,2	85,9	68,1	2,5	86,5	64,3	2,5	89,1	49,8
Ярославская область	2,1	74,4	65,3	2	76,3	62,9	2,2	76,2	63,5	2,2	75	60,8
г. Москва	4,5	100	100	4,4	100	100	5,9	100	100	5,8	100	100
Северо-Западный федеральный округ	17,5	74,3	65,1	18,4	72,3	61,0	18,4	74,4	62,0	18,4	75,5	61,8

Республика Карелия	1,1	70,6	56,9	1,1	72,6	63,4	1,1	76,2	62,7	1,1	78	59,6
Республика Коми	1,3	80,3	78,5	1,1	70,5	63,7	1,2	75,3	66,4	1,2	75,1	66,1
Архангельская область	1,8	75,3	59,5	1,7	70,3	55,6	1,8	75,4	56,4	1,8	79,6	55,9
в том числе:												
Ненецкий автономный округ	0,1	26,6	18,0	0,1	30,3	27,3	0,1	29,9	26,1	0,1	23,4	12,7
Архангельская область без автономного округа	1,6	79,1	62,7	1,6	72,7	57,3	1,7	79,0	58,8	1,7	83,2	58,7
Вологодская область	1,5	55,5	55,2	1,8	56,9	45,6	1,9	54,5	46,6	1,9	54,3	45,3
Калининградская область	1,4	82,7	69,7	1,5	81,6	65,3	1,5	84,7	68,9	1,5	83,6	67,5
Ленинградская область	3,3	57,2	49,8	3,7	58,6	48,6	3,8	65,1	51,8	3,8	65,9	52,5
Мурманская область	1,0	78,7	70,9	1,0	79,4	70,3	0,5	88,4	73,1	0,3	85,2	76,3
Новгородская область	1,3	65	60,9	1,5	72	57,7	1,5	71,6	58,2	1,6	72,2	57,2
Псковская область	1,7	77,7	57,2	1,8	63,7	47,6	1,9	59,9	45,4	1,9	66,4	47,5
г. Санкт-Петербург	3,1	96,9	88,5	3,2	97,1	89,8	3,3	97,5	89,9	3,4	97,5	90,1
Южный федеральный округ	23,0	68,7	54,5	25,3	72,4	56,6	25,4	77,5	56,4	25,6	77,1	56,2
Республика Адыгея	1,2	88	36,9	1,1	93,7	44,9	1,0	91,9	48,1	1,0	91,2	47,5
Республика Калмыкия	0,4	78	78	0,4	78	78	0,5	46,4	43	0,5	46,3	43,1
Краснодарский край	8,0	66,6	44,3	9	75,2	48,2	8,5	87,7	54,5	8,6	88	54,8
Астраханская область	1,2	78,3	66	1,4	70,9	60,8	1,4	75,8	45	1,4	75,7	44,9
Волгоградская область	4,4	58,2	56,8	5,1	60,6	58,1	5,5	62,1	57,7	5,6	60,4	56,1
Ростовская область	7,8	71,9	63,6	8,3	73,9	64,6	8,5	77,7	61,3	8,5	77,7	61,3
Северо-Кавказский федеральный округ	10,3	68,2	58,3	11,5	71,9	56,3	12,0	77,5	53,5	12,4	78,1	53,5
Республика Дагестан	2,8	44,6	34	2,1	73,3	60,6	2,0	69,4	56,7	2,0	68,7	56
Республика Ингушетия	0,3	27,9	24,4	0,6	38	23	0,6	44,0	29,9	0,6	42,7	30,4
Кабардино-Балкарская Республика	1,6	84,5	46,7	1,1	77,5	65,5	1,2	81,3	51,9	1,3	81,4	52,2
Карачаево-Черкесская Республика	0,3	78,8	53,1	0,4	63,2	36,6	0,7	42,4	31,2	0,7	42,4	32
Республика Северная Осетия - Алания	0,9	68,8	59,3	1	68	56,9	1,3	78,4	58,2	1,3	78,4	58,2
Чеченская Республика	...	...	...	1,3	40	25,7	1,8	82,1	45,7	2,1	78	41,5
Ставропольский край	4,4	79,7	66,6	5	83,9	65,9	4,3	87,8	61,1	4,4	91,7	63,5
Приволжский федеральный	51,6	72,6	65,0	53,2	71,9	62,9	54,3	74,1	64,6	54,8	74,6	64,3

округ												
Республика Башкортостан	4,8	76,8	70,7	5,6	83,5	78	6,1	87,3	81,5	5,9	89,4	83,2
Республика Марий Эл	0,9	71,9	64,9	1,1	67,7	58,1	1,2	66,5	57,8	1,2	66,3	57,5
Республика Мордовия	1,2	65,6	57	1,2	69,6	65,5	1,4	74	70,5	1,4	76,1	71,8
Республика Татарстан	9,4	82,9	80,1	8	87,4	76,6	7,3	90,5	81,4	7,3	90,9	83,3
Удмуртская Республика	2,3	78,7	72,2	2,2	77,9	70,9	1,9	84,4	74,7	2	84,8	72,9
Чувашская Республика	1,3	75,2	62	1,1	79,8	64,6	1,2	81,4	68,7	1,2	81,3	69,3
Пермский край	5,3	63,5	44,6	5,5	59,8	44,7	6,5	64,4	52,9	6,5	63,6	51,6
Кировская область	3,7	53,9	41,4	3,2	50,2	41,4	3,5	55,1	44,1	3,5	57,6	43,8
Нижегородская область	5,1	72,5	65,8	5,6	76,3	69,3	5,9	79,8	70,6	6,1	80,1	65,8
Оренбургская область	2,9	59,8	54,5	4,1	60,7	51,6	4,1	57,9	47,9	4,2	59	47,6
Пензенская область	2,3	59,6	55,8	3,1	45,1	40,1	2,5	56,1	50,9	2,5	56,3	51,1
Самарская область	5,5	87,4	83,8	5,3	86,3	77	5,2	83,3	68,6	5,2	83,4	68,6
Саратовская область	4,9	66,1	58,4	5	64,8	57,5	5,1	62,9	54,2	5,2	63,5	55
Ульяновская область	2	77,3	64	2,3	70,8	59,3	2,5	72,5	63,4	2,5	72,8	63,6
Уральский федеральный округ	23,3	73,2	61,4	24,9	78,2	63,5	24,3	78,2	61,3	24,5	78,2	61,3
Курганская область	1,7	51	47,6	1,8	52,9	50	1,6	53,4	49,5	1,7	50,5	46,8
Свердловская область	8,4	71,6	55,1	9,2	78,7	61	8,5	77,0	53,7	8,5	77,4	53,5
Тюменская область	6,0	78,2	70,4	6,3	83,7	76,4	6,3	86,0	77,4	6,3	86,1	77,6
в том числе:												
Ханты-Мансийский автономный округ-Югра	3,3	80,9	72,7	3,3	81,8	72,8	3,3	84,2	75,3	3,3	84,7	76
Ямало-Ненецкий автономный округ	0,8	85,2	80,4	1,1	89,8	81,9	1,0	91,9	83,1	0,9	92,5	83,7
Тюменская область без автономных округов	1,9	70,5	62,0	1,9	83,7	79,5	2,1	86,2	78,2	2,1	85,5	77,5
Челябинская область	7,2	76	64,6	7,7	78,9	58,9	7,9	78,3	59,1	8	78,8	59,7
Сибирский федеральный округ	38	59,7	49,3	37,9	63,2	50,3	39,9	63,2	49	42,1	63,9	45,7
Республика Алтай	0,2	36,8	36,8	0,2	94,7	33,7	0,3	76,2	27,6	0,3	75,3	27,5
Республика Бурятия	1,1	42,5	42,4	1,9	33,3	31,6	1,9	33,8	32,2	1,9	36	32,9
Республика Тыва	0,5	70,3	44,7	0,5	49,2	36,5	0,5	50	36,2	0,5	54	39,2

Республика Хакасия	1,1	56,7	53,9	1,1	64,5	55,3	1,2	67,2	49,8	1,2	65,1	50
Алтайский край	3,1	69,9	59,2	3	68,8	57	3	69,1	56,3	3,1	71,6	54,3
Забайкальский край	3,4	49,4	37,6	3,4	48,8	35,1	3,6	45,3	34,6	3,6	44,8	34,3
Красноярский край	7,9	50,9	44,9	5,3	70	56,1	5,6	70,5	56,2	5,6	72,2	56,6
Иркутская область	5,6	62,9	50,8	5,9	65,6	51,7	6,3	65,5	48,8	6,5	65,4	47,6
Кемеровская область	7	68,2	48,6	7,2	64,5	45,3	8	65,9	41,9	7,9	67,1	42,1
Новосибирская область	3,8	62,5	52,9	4	73,2	61,1	4	72,3	62	5,9	69,6	35,3
Омская область	3	53,4	52,5	4	53,5	51,9	4	54,2	52,2	4,1	54,3	51,9
Томская область	1,3	80,3	70,6	1,4	83,6	65,6	1,5	79,4	67,1	1,5	79,4	67,9
Дальневосточный федераль- ный округ	14	56,4	37,1	13,8	67,3	41,5	14,3	68,7	41,5	14,5	68,4	40,8
Республика Саха (Якутия)	2,2	40,5	24,3	2,2	57,9	33,7	2,3	54,1	33,7	2,2	54,8	33,2
Камчатский край	0,6	73,6	64,6	0,6	85,4	69,4	0,5	88,6	71,7	0,5	88,7	70,9
Приморский край	4,3	45,3	35,9	4,3	58,7	40,6	4,6	67,6	38,4	4,6	67,8	38,2
Хабаровский край	2,5	98,1	43	2,4	93,7	44,6	2,4	90,6	51	2,4	90,9	51,4
Амурская область	2	48,8	37,5	2,1	61,6	43,2	2,2	61,3	39,1	2,3	59,7	38,2
Магаданская область	0,6	47,5	30,7	0,6	50,6	27,7	0,6	52,1	29,1	0,6	51,3	28,7
Сахалинская область	1,1	41	38,4	1	78,9	46,5	1	83,1	49,5	1	83,3	47,3
Еврейская автономная область	0,6	63,9	46,2	0,6	61,9	44,7	0,6	61,7	44,5	0,7	55,1	36,9
Чукотский автономный округ	0,1	58,6	33,1	0,2	46,8	23,7	0,2	26,8	20	0,2	27	20,2
Крымский федеральный округ	...	...	...	...	...	...	3,3	67,9	51,1	2,1	95,6	77,7
Республика Крым	...	...	...	...	...	...	3,3	67,9	51,1	2,1	95,6	77,7
г. Севастополь	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС Лист 55
---	--	--------------------------------

Целью занятия семинарского типа является закрепление знаний теоретических и методологических основ сервисных технологий в сфере ресторанного бизнеса.

Практические навыки.

- развитие навыков абстрактного мышления;
- построения организационных структур и механизмов сервисной, предпринимательской деятельности;
- определения факторов формирования эффективных клиентурных отношений;
- обоснование новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности;
- применение принципа синтеза при развитии сервисной среды.

Контрольные задания:

Задание 1. Ознакомьтесь со статьей «Коттеджные поселки и их обслуживание». Сформулируйте выводы об особенностях состава сервиса коттеджных поселках, используемых ими технологиях, о перспективах развития этого сегмента в Московской области.

Коттеджные поселки и их обслуживание

<http://www.mosstroy.ru/stati/raznoe/kottedzhnye-poselki-i-ix-obsluzhivanie.html>

В наши дни коттеджные поселки оснащены почти всем необходимым для автономной полноценной комфортной жизни за чертой города. Это электричество, водопровод, асфальтированные дороги, канализация, Интернет, телефонные линии, спутниковое и кабельное телевидение, а также целый ряд других объектов инфраструктуры, уже ставших нормой для каждого жителя мегаполиса. Но все подобные коммуникации требуют своевременного и качественного обслуживания. А это доступно не всем жителям коттеджных поселков. В некоторых коттеджных поселках организована исключительно уборка мусора и охрана. Зачастую загородные домовладельцы решают проблемы, связанные с обслуживанием коттеджных поселков, собственными силами, прибегая к услугам определенных компаний, отвечающих за каждую коммунальную или инженерную сферу отдельно. Все это весьма неудобно и не способно удовлетворить потребности занятого современного человека.

Однако по прогнозам экспертов ситуация в этой сфере вскоре нормализуется. Ведь из-за стремительного роста количества коттеджных поселков, растёт и конкуренция, и следствием этого являются позитивные изменения в сфере обслуживания коттеджных поселков. К примеру, многие застройщики решают вопросы жизнеобеспечения коттеджных комплексов непосредственно на стадии проектирования, избавляя их от множества дальнейших проблем.

Основное и дополнительное обслуживание коттеджных поселков

Вся сфера обслуживания коттеджных поселков подразделяется на две составляющих: инженерно-бытовое обслуживание и сфера сервиса и управления.

Инженерно-бытовое обслуживание подразумевает возведение и слежение за основными инженерными коммуникациями (газ, электричество, водопровод и т.п.), утилизацию и вывоз мусора, генеральную уборку территории, обслуживание очистных и инженерных систем, питьевых источников, слежение за освещением дорог и т.д.

Сфера сервиса и управления состоит непосредственно из инфраструктуры коттеджного поселка. Помимо базового перечня услуг в поселке могут быть востребованы дополнительные услуги,

которые являются значительным плюсом для любого населенного пункта. Поселок в экономичном варианте, как правило, обеспечивается лишь зданием, в котором находятся дежурные сантехники-электрики и администрация, в то время как остальные услуги будут оказаны в ближайших населенных пунктах. Однако уже сегодня часто размещаются на территории множества коттеджных поселков и некоторые другие объекты инфраструктуры: спортивная и детская площадки, продуктовый магазин, ресторан, кафе или аптека и даже фитнес-клуб.

Дополнительные услуги могут включать в себя предоставление разнообразных удобств для проживающих: к примеру, услуги гувернантки, няни, наличие транспорта для жителей поселка, уборка коттеджей, доставка продуктов. Все это повлияет на стоимость обслуживания коттеджных поселков.

Прогнозы и перспективы коттеджных посёлков

При анализе развивающегося рынка загородной недвижимости, специалисты делают вывод о том, что в будущем обслуживание коттеджных поселков приблизится к европейским образцам проживания за городом. Согласно прогнозам экспертов, в ближайшие годы обслуживание коттеджных поселков будет производиться обособленной структурой рынка управления. Удобство возникновения данной системы очевидно, так как организовать службу обслуживания и управления на отдельном участке гораздо проще, чем производить масштабные работы на территории пригородов крупного города.

Многие застройщики уже сейчас при проектировке объектов предусматривают в собственном плане полную систему жизнеобеспечения и развития коттеджного поселка, вплоть до регламента проведения отделочных работ и кодекса проживания в поселке.

В последнее время в коттеджных поселках все чаще располагаются разнообразные коммерческие объекты: бассейны, тренажерные залы, кафе, рестораны, бары. Их могут использовать как люди, проживающие в поселке, их гости, а также туристы. Подобные объекты могут приносить значительно коммерческую прибыль, позволяя снизить расходы местных жителей на обслуживание коттеджного поселка и содержание домов.

Занятие семинарского типа 3

Вид занятия семинарского типа: деловая игра «Форсайт-сессия «Стратегия будущего».

Тема занятия: Комплексный анализ ресторанного бизнеса

План занятия семинарского типа:

Распределение ролей (тренер, консультанты, визуализатор, экспертное сообщество, спикер)

Обсуждение вопросов форсайт-кейса «Стратегия развития сервиса ресторанного бизнеса»:

1. Интеграция новых технологий ресторанного бизнеса
2. Конкурентная среда и предпринимательство ресторанного бизнеса
3. Точки контакта с потребителями
4. Комфортная городская среда и экология
5. Эффективное управление и баланс интересов ресторанного бизнеса
6. Построение эффективного диалога с властями
7. Тарифы ресторанного сервиса
8. Энерго и ресурсосбережение
9. Информатизация ресторанного бизнеса

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС <i>Лист 57</i>
---	---	---

10. Работа над имиджем ресторанных предприятий

Целью занятия семинарского типа является закрепление представлений о трендах развития сервисной составляющей ресторанного бизнеса и их влиянии на состояние отрасли.

Практические навыки.

- абстрактного мышления;
- анализа и синтеза;
- обоснование и проектирование новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности.

Контрольные задания:

Задание 1. Составить SWOT-анализ развития ресторанного бизнеса.

Задание 2. Составить карту времени с прогнозируемыми трендами развития ресторанного бизнеса на период до 2025 года. Работа над картой времени с трендами может быть организована двумя способами:

- 1) сначала определяются меры, способствующие развитию отрасли, затем прогнозируются величины показателей, достижение которых обуславливается этими мерами;
- 2) прогнозируются величины показателей, исходя из статистического и стратегического анализа, а затем разрабатываются меры, способствующие их достижению.

В любом случае на карте времени должны быть отражены прогнозируемые величины основных показателей, характеризующих развитие отрасли на период до 2025 года.

Задание 3. Разработка комплекса мер. Меры являются следствием разработанного SWOT-анализа. Каждая Подгруппа должна сформулировать стратегическое видение мер, способствующих развитию отрасли, использованию возможностей и потенциала, недопущению реализации угроз или минимизации их последствий.

Занятие семинарского типа 4

Вид занятия семинарского типа: разбор конкретной ситуации, коллоквиум

Тема занятия: Проектирование контактных зон. Оценка клиентурных отношений..

План занятия семинарского типа:

1. Понятие качества сервиса ресторанного бизнеса.
2. Подходы к проектированию обслуживания ресторанного бизнеса.
3. Параметры и методы оценки качества сервиса ресторанного бизнеса.
4. Сервисные стратегии ресторанного бизнеса
5. Целью занятия семинарского типа является закрепление навыков оценки качества сервиса ресторанного бизнеса и применения методов проектирования обслуживания.

Практические навыки.

- разработка организационных подходов в сервисной, предпринимательской деятельности;
- формирование клиентурных отношений;
- проектированию контактной зоны для работы с потребителем;
- обоснование и проектирование новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности.

Контрольные задания:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС Лист 58
---	---	--------------------------------

Задание 1. Ознакомьтесь с информацией о Петровском коттеджном поселке. Какой сервис был заложен на этапе проектирования продукта? Какие новые сервисные технологии понадобятся для развития продукта? Какой из методов проектирования обслуживания целесообразно использовать при планировании сервиса для такого объекта?

Петровский коттеджный посёлок

<http://villageguide.ru/poselki/kottedzhnye-poselki/petrovskiy/>

Всего в 15 километрах от МКАД, или в нескольких минутах езды от Москвы, в живописном уголке природы расположен коттеджный посёлок «Петровский». Опушка хвойного леса, озеро, рядом две реки, чистый воздух – даже не верится, что совсем рядом мегаполис.

Добираться к нему очень удобно – сразу можно ехать по трём путям: Ильинскому шоссе, Рублёво-Успенскому и Новорижскому. В ближайшей транспортной доступности находится Жуковка, с её обширной инфраструктурой.

На 60 гектарах территории, возведено 180 домовладений премиум-класса: 90 коттеджей, 50 дуплексов, 40 таунхаусов. Здесь есть всё для комфортной жизни и отдыха на лоне природы: хорошо развитая инфраструктура, качественные коммуникационные системы, газ, интернет, московский телефон.

Самыми востребованными в КП «Петровский» оказались таунхаусы. Они рассчитаны на семью из трёх - пяти человек. Сооружение спланировано не только для комфортного проживания семьи, но и приёма гостей.

Коттеджи выстроены на площади не менее 12 соток. Есть здания, выполненные «под ключ», есть - под чистовую отделку. Они приглашают тех, кто хочет самостоятельно реализовать свой дизайнерский проект. Здесь предоставлена возможность выбрать дом по вкусам и материальным возможностям.

Все строения добротные, возведены по индивидуальным проектам из кирпича, с монолитным перекрытием, отличаются архитектурными особенностями. Многие сразу готовы к заселению, так как сделаны «под ключ».

Чтобы провести здесь лето или жить, не обязательно покупать понравившееся строение, его можно арендовать на длительный срок: с мебелью, бытовой техникой.

Здесь есть более, чем всё необходимое для комфортной жизни и отдыха: - Качественное медицинское обслуживание. Местная поликлиника предлагает все виды диагностики и лечения для жильцов посёлка. В любое время суток можно вызвать скорую помощь и участкового врача. Поблизости много частных медицинских заведений, а также санаторий с высококвалифицированными врачами и новейшей диагностической аппаратурой.

- Образование. В посёлке есть собственные детский сад и школа, в которых: отличная инфраструктура, профессиональные коллективы воспитателей и преподавателей, качественная база.

- Спорт. Непосредственно в селении, есть специализированный спортивный центр, с бассейном и огромным количеством услуг. Поблизости – ещё много спортивных комплексов, где можно заниматься любым видом спорта.

- Отдых. На берегу озера – зона отдыха. В посёлке – гостиница, аквапарк, боулинг, салон красоты, солярий, рестораны, кафе, русская баня, финская сауна, детская комната, детский клуб. Можно заниматься плаванием, аквааэробикой, принять гидромассаж в джакузи.

- Магазины. На территории КП «Петровский», а также в округе, много магазинов и торговых центров, где можно купить всё необходимое. В 3-х км от него расположен ТЦ «Бирюза», продуктовый супермаркет которого работает круглосуточно. Продуктовый рынок «Петровский» - в семи километрах, ТЦ «Глобус»(немецкий аналог Ашан) с фирменным рестораном быстрого питания, магазинами и сервисами – в девяти.

- Охрана. Коттеджный посёлок «Петровский» охраняется круглосуточно. Въезд на территорию – только через контрольно – пропускные пункты, которые установлены на всех подъездах. Постоянно ведётся видеонаблюдение.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС Лист 59
---	--	--

Количество домовладений
 90 коттеджей, 50 дуплексов, 40 таунхаусов
 Материал строительства
 Статус земли
 Индивидуальное строительство
 Коммуникации
 Электричество
 Газ
 Водоснабжение
 Канализация
 Телефон
 Интернет
 Охрана
 Ландшафт: лес, река

Раздел 2. Формирование сервисной среды ресторанного бизнеса

Занятие семинарского типа 5

Вид занятия семинарского типа: Case-study, разбор конкретных ситуаций

Тема занятия: Формирование клиентурных отношений.

План занятия семинарского типа:

1. Case-study B2C сектор ресторанного бизнеса
2. Case-study B2B сектор ресторанного бизнеса.
3. Case-study Сервисный аудит предприятия ресторанного бизнеса.

Целью занятия семинарского типа является развитие навыков формирования интеграционных механизмов в развитии гостиниц и иных средств размещения.

Практические навыки: обоснование и проектирование новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности.

Контрольные задания:

Задание 1. Обоснуйте выбор формы и методов предоставления услуги (по выбору) при на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности для жителя многоквартирного дома/для жителя коттеджного поселка.

Задание 2. Опишите процесс проектирования услуги (по выбору) при на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности для жителя многоквартирного дома/для жителя коттеджного поселка.

Занятие семинарского типа 6

Вид занятия семинарского типа: коллоквиум

Тема занятия: Развитие сервисной среды ресторанного бизнеса.

План занятия семинарского типа:

1. Сервисная среда ресторанного бизнеса: состав, исходные данные для проектирования и развития.
2. Динамика потребностей целевых сегментов.
3. Диверсификация ресторанного бизнеса.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС Лист 60
---	--	--

4. Разработка программы и методов проведения сервисного аудита ресторанного бизнеса.
5. Презентация и защита результатов индивидуальных и групповых проектов.

Целью занятия семинарского типа является развитие навыков оценки и проектирования сервисной среды ресторанного бизнеса.

Практические навыки: обоснование и проектирование новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности.

Контрольные задания:

Задание 1. Используя материалы лекции, составьте программу сервисного аудита предприятия ресторанного бизнеса (подразделения). Обоснуйте выбор методов проведения сервисного аудита и разработайте их инструментарий.

Задание 2. Используя результаты проведенного Вами сервисного аудита (в соответствии с заданием 1), определите направления развития сервисной среды предприятия ресторанного бизнеса (подразделения), а также потребности в новых и усовершенствованных технологиях.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

1. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2102179>. – Режим доступа: по подписке.
3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium. Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=358379>
4. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/24602. - ISBN 978-5-16-020687-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2174333>

8.2. Дополнительная литература

1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1836717>. – Режим доступа: по подписке.
2. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В. М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/24346. - ISBN 978-5-16-012517-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1872351>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС Лист 61
---	--	--

1. Электронно-библиотечная система «Znanium.com»: <http://znanium.com/>

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам

1. Microsoft Windows;
2. Microsoft Office;
3. Картографический справочник организаций с возможностью поиска, прокладки маршрута, навигации (информационно-справочная система). Режим доступа: <https://2gis.ru/> Доступ свободный

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на лекциях и занятиях семинарского) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и занятиям семинарского типа) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине в предлагаемой методике обучения выступают лекционные занятия и занятия семинарского типа (с использованием активных и интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

Занятия лекционного типа.

Лекция-дискуссия - это учебная лекция, сопровождаемая демонстрационным материалом презентационного характера, а также совокупностью вопросов для совместного обсуждения группой обучающихся и преподавателя. Для нее характерны высокий научный уровень, теоретические абстракции, имеющие большое практическое значение. Стиль такой лекции - четкий план, строгая логика, стимулирование дискуссии, высказывания собственного мнения, поиск аргументации, краткие выводы.

Проблемная лекция характеризуется постановкой перед студентами учебных проблем-заданий, которые они должны самостоятельно решить, получив, таким образом, новые знания. В лекции сочетаются проблемные и информационные начала. Часть знаний обучающийся получает в виде готовых знаний, а часть добывает самостоятельно под руководством преподавателя. На этих лекциях процесс познания студентов приближается к поисковой, исследовательской деятельности. Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Занятия семинарского типа.

Цель занятий семинарского типа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ дисциплины, приобретение навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС Лист 62
--	--	--

Занятия семинарского типа включают в себя семинары в формах семинаров-дискуссий/круглых столов, семинаров-собеседований, а также практических занятий в форме выполнения конкретных практических заданий, а также ролевой игры.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Самостоятельная работа обучающихся.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической и методической литературой, необходимыми для углубленного изучения дисциплины, а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение методиками;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студен-

тов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студен-

тов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к занятиям лекционного и семинарского типа соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

- подготовка к дискуссии,
- систематизация полученных сведений на практических занятиях,
- изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике.

Изучение дисциплины базируется на использовании материалов учебной, научной и практической литературы соответствующей направленности, научных публикаций, материалов периодической печати, практических данных о деятельности субъектов рынка гостиничных услуг. Прежде всего, студенту необходимо ознакомиться с тематикой и программой дисциплины и подобрать соответствующую учебную и специальную литературу.

Читать рекомендуемую литературу следует в спокойной обстановке, не отвлекаясь на посторонние дела и беседы. Вдумчивое чтение оградит от необходимости повторного изучения материала.

Если конспектировать усвоенный материал в процессе самостоятельной работы, то процесс запоминания будет эффективнее. Собственные конспекты позволят в любое

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС Лист 63
---	---	----------------------------------

время восстановить необходимые знания. Конспектирование прочитанного материала удобнее вести в тетради для конспектов лекций, посвящая ему отдельные разделы. Определения основных понятий лучше всего выделить другим цветом или пометить маркером. Для того, чтобы библиографический источник был узнаваем, нужно делать грамотные ссылки на него: ссылка размещается в конце страницы и содержит указание автора, наименование работы, город издания, издательство, год издания, страницу. Необходимо консультироваться с ведущим преподавателем, показывать ему зримые результаты самостоятельной работы в виде конспектов и выполненных индивидуальных заданий. Это позволит своевременно скорректировать процесс самостоятельного изучения проблем управления гостиничным бизнесом.

Если при чтении рекомендуемой литературы возникли вопросы или несогласия с авторами, необходимо отметить это в домашнем конспекте. Во время консультации непонятные моменты обсуждаются с ведущим преподавателем. Поскольку управление гостиничным бизнесом развивающаяся прикладная наука, в ней существует множество неисследованных областей. Ознакомление с трудами ученых в этой области может способствовать активизации научной деятельности студента.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование Доска;
Занятия семинарского типа	учебные аудитории, специализированная учебная мебель ТСО: переносное видеопроекционное оборудование Доска;
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель ТСО: Видеопроекционное оборудование Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" Доска помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель, компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» Интерактивная доска