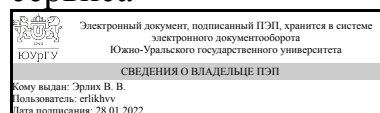


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт спорта, туризма и
сервиса



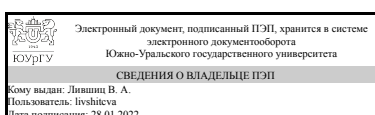
В. В. Эрлих

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.24 Проектирование процесса оказания услуг
для направления 43.03.01 Сервис
уровень Бакалавриат
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Сервис и технология художественной обработки материалов

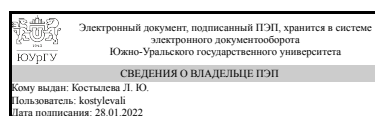
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

Зав.кафедрой разработчика,
к.техн.н., доц.



В. А. Лившиц

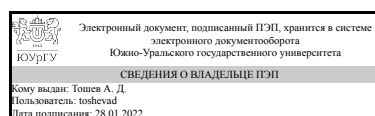
Разработчик программы,
старший преподаватель



Л. Ю. Костылева

СОГЛАСОВАНО

Руководитель направления
д.техн.н., проф.



А. Д. Тошев

1. Цели и задачи дисциплины

Целью дисциплины является освоение студентами методов эффективного проектирования производственных процессов на предприятиях сферы сервиса, а также овладение навыками профессиональной адаптации к интенсивным изменениям на рынке услуг. Основные задачи курса: формирование умения целенаправленно работать с основополагающими нормативными документами, регламентирующими деятельность предприятий сферы сервиса; основы проектирования процессов в сфере услуг; обоснование необходимости планирования деятельности предприятий сферы услуг

Краткое содержание дисциплины

1. Теоретические и нормативные основы проектирования процессов оказания услуг
2. Проектирование концепции услуги для предприятия общественного питания
3. Бизнес-процессы предприятий общественного питания

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает: Основы проектирования технологических процессов с учетом соблюдения всех требований предъявляемых к технологическим нормам и параметрами, предъявляемых к производству услуг Умеет: Оптимально выстраивать последовательности технологических процессов в сфере производства услуг и обслуживания потребителей услуг с учетом их требований. Имеет практический опыт: Инструментарием расчетов и оптимизации параметров технологических основных производственных и вспомогательных внутренних процессов и процессов взаимодействия с внешними участниками деятельности предприятия в сфере ресторанного сервиса.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.О.13 Психология, 1.О.14 Психодиагностика, 1.О.10 Менеджмент, Учебная практика, ознакомительная практика (4 семестр)	Не предусмотрены

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
1.О.13 Психология	Знает: психологические основы функционирования познавательных, волевых и эмоциональных процессов для понимания собственных психологических особенностей управления временем, основные понятия психологии, типы темперамента, содержание мотивации и психической регуляции поведения и деятельности человека Умеет: использовать психологические техники и методы тайм-менеджмента в собственной деятельности, устанавливать гармоничные отношения в работе с клиентами, создавать благоприятный психологический климат в коллективе; изучать потребности общества и личности Имеет практический опыт: развития мотивационно-волевой сферы личности для осуществления личностного развития и профессионального роста, регулирования взаимоотношения людей: убеждения, доказательства, внушения и побуждения людей к необходимым действиям в процессе профессионального общения и совместной деятельности
1.О.14 Психодиагностика	Знает: психометрические основы современных методик психологической диагностики Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать психодиагностический инструментарий в профессиональной деятельности Имеет практический опыт: проведения и интерпретации психодиагностических методик для составления психологического портрета личности потребителей
1.О.10 Менеджмент	Знает: базовые технологии управления в коллективе, основные этапы развития менеджмента с древнейших времен до наших дней, базовую технологию управления саморазвитием на основе принципов образования и личностных характеристик Умеет: организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами в сфере туризма, организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами Имеет практический опыт: осуществления организационно-управленческой деятельности внутри коллектива, принятия решений в профессиональной деятельности
Учебная практика, ознакомительная практика (4 семестр)	Знает: "возможные пути разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности; основные требования этики служебных отношений и служебного этикета., содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной

	деятельности в области ресторанного сервиса Умеет: уметь оценивать факты и явления профессиональной деятельности не только с правовой, но и с нравственной точки зрения, планировать цели и устанавливать приоритеты при выборе способов принятия решений с учетом условий, средств, личностных возможностей и временной перспективы достижения и осуществления деятельности. Имеет практический опыт: владеть приемами сотрудничества с коллегами, работы в коллективе; владеть основными методами и приемами практической и исследовательской работы в области устной и письменной коммуникаций, владеть искусством и культурой слова., самостоятельно строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности.
--	---

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 21,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		8
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия:</i>	12	12
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	86,5	86,5
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Подготовка к экзамену	16,5	16.5
Выполнение практических заданий	30	30
Выполнение курсовой работы	40	40
Консультации и промежуточная аттестация	9,5	9,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен, КР

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Теоретические и нормативные основы проектирования процессов оказания услуг	3	2	1	0

2	Проектирование концепции услуги для предприятия общественного питания	3	2	1	0
3	Бизнес-процессы предприятий общественного питания	6	4	2	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Теоретические основы проектирования процесса оказания услуг. Нормативная документация для услуг и предприятий общественного питания, для процессов предприятий общественного питания	2
2	2	Проектирование концепции услуги. Идея и целевая аудитория услуги. Конкурентный анализ услуги. Меню услуги. Процесс обслуживания	2
3	3	Организационная и производственная структура предприятий общественного питания. Сервисный план услуги. Производственный и вспомогательные процессы	2
4	3	Разработка моделей процессов предприятий общественного питания. Обзор современных визуальных технологий моделирования процессов. Разработка стандартов обслуживания. Информационные процессы. Планирование дополнительных услуг. Стандарты обеспечения безопасности услуги	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Основные и дополнительные услуги. Определение типа и класса предприятия питания, требований к организации услуг	1
2	2	Разработка идеи услуги. Определение целевой аудитории услуги. Анализ конкурентов	1
3	3	Инструменты визуального моделирования. Разработка моделей организационной и производственной структуры, сервисного плана услуги, основных и вспомогательных процессов	1
4	3	Разработка протоколов, стандартов обслуживания, контрольных листов. Стандарты обеспечения безопасности услуги	1

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к экзамену	Электронный учебный курс "Проектирование процесса оказания услуг" (размещен в СДО "Электронный ЮУрГУ") https://edu.susu.ru/	8	16,5
Выполнение практических заданий	1. Главчева, С. И. Организация производства и обслуживания в	8	30

	ресторанах и барах : учебное пособие / С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. — 208 с. — ISBN 978-5-4377-0011-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. https://e.lanbook.com/book/90692 2. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие / Л. Н. Рождественская, С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко. — Новосибирск : НГТУ, 2017. — 179 с. — ISBN 978-5-7782-3095-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. https://e.lanbook.com/book/118384 3. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — Москва : Дашков и К, 2014. — 448 с. — ISBN 978-5-394-02351-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. https://e.lanbook.com/book/50257 4. Рождественская, Л. Н. Технология открытия предприятия питания : учебное пособие / Л. Н. Рождественская, Л. Е. Чередниченко, О. В. Рогова. — Новосибирск : НГТУ, 2019. — 134 с. — ISBN 978-5-7782-3992-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. https://e.lanbook.com/book/152312 5. Электронный учебный курс "Проектирование процесса оказания услуг" (размещен в СДО "Электронный ЮУрГУ") https://edu.susu.ru/		
Выполнение курсовой работы	1. Главчева, С. И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах : учебное пособие / С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. — 208 с. — ISBN 978-5-4377-0011-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. https://e.lanbook.com/book/90692 2. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие / Л. Н. Рождественская, С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко. — Новосибирск : НГТУ, 2017. — 179 с. — ISBN 978-5-7782-3095-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. https://e.lanbook.com/book/118384 3. Виноградова, М. В. Организация и	8	40

	планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — Москва : Дашков и К, 2014. — 448 с. — ISBN 978-5-394-02351-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. https://e.lanbook.com/book/50257 4. Рождественская, Л. Н. Технология открытия предприятия питания : учебное пособие / Л. Н. Рождественская, Л. Е. Чередниченко, О. В. Рогова. — Новосибирск : НГТУ, 2019. — 134 с. — ISBN 978-5-7782-3992-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. https://e.lanbook.com/book/152312 5. Электронный учебный курс "Проектирование процесса оказания услуг" (размещен в СДО "Электронный ЮУрГУ") https://edu.susu.ru/		
--	---	--	--

6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Семестр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	8	Текущий контроль	Задание 1	1	5	приведен в приложении	экзамен
2	8	Текущий контроль	Задание 2	1	5	приведен в приложении	экзамен
3	8	Текущий контроль	Задание 3	1	5	приведен в приложении	экзамен
4	8	Текущий контроль	Задание 4	1	5	приведен в приложении	экзамен
5	8	Текущий контроль	Задание 5	1	5	приведен в приложении	экзамен
6	8	Текущий контроль	Задание 6	1	5	приведен в приложении	экзамен
7	8	Текущий контроль	Задание 7	1	5	приведен в приложении	экзамен
8	8	Текущий контроль	Задание 8	1	5	приведен в приложении	экзамен
9	8	Промежуточная аттестация	Дополнительные задания для ПА	-	5	приведен в приложении	экзамен
10	8	Курсовая	Курсовая работа	-	15	приведен в приложении	кур-

		работа/проект					совые работы
--	--	---------------	--	--	--	--	-----------------

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
курсовые работы	Курсовая работа выполняется в соответствии с методическими рекомендациями (см. Методические пособия для самостоятельной работы студента) и требованиями к оформлению, проходит нормоконтроль. Проводится защита курсовых работ. Порядок начисления баллов приведен в приложении. Итоговая оценка определяется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания	В соответствии с п. 2.7 Положения
экзамен	Прохождение мероприятия промежуточной аттестации не обязательно. Экзамен выставляется по итогам текущего контроля в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания. При недостатке баллов для положительной оценки студент может выполнить дополнительное задание для промежуточной аттестации. Время на подготовку — 30 минут. Варианты заданий и порядок начисления баллов приведены в приложении. Итоговая оценка определяется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
УК-3	Знает: Основы проектирования технологических процессов с учетом соблюдения всех требований предъявляемых к технологическим нормам и параметрами, предъявляемых к производству услуг	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
УК-3	Умеет: Оптимально выстраивать последовательности технологических процессов в сфере производства услуг и обслуживания потребителей услуг с учетом их требований.				+	+	+	+	+	+	+
УК-3	Имеет практический опыт: Инструментарием расчетов и оптимизации параметров технологических основных производственных и вспомогательных внутренних процессов и процессов взаимодействия с внешними участниками деятельности предприятия в сфере ресторанного сервиса.								+	+	+

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

Не предусмотрена

б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Гостиница и ресторан: бизнес и управление офиц. русскоязыч. изд.: 16+ ООО "Изд-во Хоспитэлити" журнал. - М., 2008-2015

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Электронный учебный курс "Проектирование процесса оказания услуг" (размещен в СДО "Электронный ЮУрГУ")
2. Методические указания для выполнения курсовой работы по дисциплине "Проектирование процесса оказания услуг"

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Электронный учебный курс "Проектирование процесса оказания услуг" (размещен в СДО "Электронный ЮУрГУ")

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Главчева, С. И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах : учебное пособие / С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. — 208 с. — ISBN 978-5-4377-0011-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. https://e.lanbook.com/book/90692
2	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие / Л. Н. Рождественская, С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко. — Новосибирск : НГТУ, 2017. — 179 с. — ISBN 978-5-7782-3095-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. https://e.lanbook.com/book/118384
3	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — Москва : Дашков и К, 2014. — 448 с. — ISBN 978-5-394-02351-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. https://e.lanbook.com/book/50257
4	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Панина, З. И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: Практикум : учебное пособие / З. И. Панина, М. В. Виноградова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2017. — 244 с. — ISBN 978-5-394-01984-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. https://e.lanbook.com/book/93421
5	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Сурков, И. В. Методологические основы разработки и внедрения интегрированных систем менеджмента в пищевой индустрии : монография / И. В. Сурков, Е. О. Ермолаева, В. М. Позняковский. — Кемерово : КемГУ, 2017. — 179 с. — ISBN 979-5-89289-153-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. https://e.lanbook.com/book/141556
6	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная	Трошкова, Е. В. Проектирование среды организации : учебное пособие / Е. В. Трошкова, В. В. Левшина. —

		система издательства Лань	Красноярск : СибГУ им. академика М. Ф. Решетнёва, 2018. — 94 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. https://e.lanbook.com/book/147518
7	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Ниншитель, Е. Ю. Организация и технология производства услуг : учебное пособие / Е. Ю. Ниншитель, О. А. Кислицына, Т. И. Заяц. — Новосибирск : НГТУ, 2018. — 98 с. — ISBN 978-5-7782-3503-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. https://e.lanbook.com/book/118386
8	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Рождественская, Л. Н. Технология открытия предприятия питания : учебное пособие / Л. Н. Рождественская, Л. Е. Чередниченко, О. В. Рогова. — Новосибирск : НГТУ, 2019. — 134 с. — ISBN 978-5-7782-3992-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. https://e.lanbook.com/book/152312
9	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Учебно-методические материалы кафедры	Электронный учебный курс "Проектирование процесса оказания услуг" (размещен в СДО "Электронный ЮУрГУ") https://edu.susu.ru/

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	304 (7Р)	Компьютер, Microsoft Office, браузер
Лекции		Компьютер, проектор