**ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления

ЮУрГУ
Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Рущиц А. А.
Пользователь: rushchitcaa
Дата подписания: 19.07.2026

А. А. Рущиц

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**дисциплины** 1.Ф.02.М8.02 Проектирование процесса оказания услуг
**для направления** 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания
**уровень** Бакалавриат
**форма обучения** очная
**кафедра-разработчик** Пищевые и биотехнологии

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, утверждённым приказом Минобрнауки от 17.08.2020 № 1047

Зав.кафедрой разработчика,
д.техн.н., проф.

ЮУрГУ
Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Потороко И. Ю.
Пользователь: potorokoii
Дата подписания: 15.07.2026

И. Ю. Потороко

Разработчик программы,
к.пед.н., доцент

ЮУрГУ
Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Ровинская О. В.
Пользователь: frolovaov
Дата подписания: 11.07.2026

О. В. Ровинская

Челябинск

## 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; формирование навыков проектирования процессов в сфере услуг; овладение навыками обоснования необходимости планирования деятельности предприятий сферы услуг.

## Краткое содержание дисциплины

Теоретические и нормативно-правовые основы проектирования процессов оказания услуг. Проектирование концепции услуги для предприятия общественного питания. 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-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | Знает: нормативно-правовые основы процесса оказания услуг; виды услуг в общественном питании; классификацию форм и методов обслуживания потребителей в ресторанном сервисе<br>Умеет: обеспечивать организацию обслуживания потребителей на высоком профессиональном уровне; оценивать качество предоставляемых услуг.<br>Имеет практический опыт: разработки планов и процессов организации обслуживания потребителей; оценки качества предоставляемых услуг |
| УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | Знает: принципы планирования деятельности в области ресторанного сервиса;<br>Умеет: разрабатывать мероприятия по совершенствованию системы обслуживания потребителей; осуществлять планирование деятельности; эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей;<br>Имеет практический опыт: проектирования услуг и планирования деятельности в области сервиса; критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей |

## 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

| Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана | Перечень последующих дисциплин, видов работ |
|---|---|

| | |
|---|---|
| 1.О.32 Основы проектной деятельности,<br>1.Ф.02.М3.01 Управление коммуникациями,<br>1.Ф.02.М7.01 Активные виды туризма,<br>1.Ф.02.М5.01 Введение в педагогическую деятельность,<br>1.Ф.02.М8.01 Концептуальные решения для предприятий ресторанного сервиса,<br>1.Ф.02.М2.01 Основы дизайна | 1.Ф.02.М9.03 Практическая стилистика научной речи,<br>1.О.33 Проектная деятельность,<br>1.Ф.02.М3.03 Организация командной работы,<br>1.Ф.02.М8.03 Технология продвижения услуг в сфере ресторанного сервиса,<br>1.Ф.02.М5.03 Основы педагогического мастерства,<br>1.Ф.02.М7.03 Технология проектирования спортивно-оздоровительных услуг,<br>1.Ф.02.М2.03 История искусства и дизайна,<br>1.О.31 Маркетинг,<br>1.Ф.02.М4.03 Организация спортивно-массовых мероприятий,<br>1.О.09 Менеджмент |

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

| Дисциплина | Требования |
|---|---|
| 1.Ф.02.М3.01 Управление коммуникациями | Знает: виды ресурсов и ограничений, основные методы оценки разных способов решения профессиональных задач,исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; специфику, разновидности, инструменты и возможности современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия Умеет: устанавливать коммуникации, обеспечивающие успешную работу в проектах Имеет практический опыт: владеть методиками разработки цели и задач проекта на основе эффективных коммуникаций; разработки коммуникационной сети для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды |
| 1.Ф.02.М7.01 Активные виды туризма | Знает: основные понятия и виды активного туризма как формы массовой рекреации , возрастно-половые особенности развития физических качеств и формирования туристических навыков Умеет: выбирать типы и виды активного туризма в соответствии с физическим состоянием и подготовленностью туристов , планировать и проводить основные формы физкультурно-оздоровительных занятий туристической направленности с детьми дошкольного и школьного возрастов, взрослыми людьми с учетом санитарно-гигиенических, климатических, региональных и национальных условий Имеет практический опыт: составления и реализации программ спортивно-оздоровительного характера в активных видах туризма, проведения туристских походов для различных групп людей (дети дошкольного и |

| | |
|---|---|
| | школьного возрастов, взрослыми людьми различных возрастов) |
| 1.Ф.02.М2.01 Основы дизайна | Знает: основные этапы процесса дизайн-проектирования, метод дизайн-мышления, методы активизации поиска идей Умеет: изучать контекст в рамках задачи, выделять основные проблемы, генерировать идеи и производить их отбор, создавать прототипы, тестировать их с потребителями, оценивать временные затраты и планировать время при работе над проектом, корректировать процесс работы над проектом, исходя из внешних факторов Имеет практический опыт: |
| 1.О.32 Основы проектной деятельности | Знает: естественнонаучные и общеинженерные теории и концепции, методы теоретического и экспериментального исследования в профессиональной деятельности, основы социального взаимодействия и работы в команде, основы организации проектной деятельности и правовые нормы ее осуществления Умеет: использовать естественнонаучные и общеинженерные теории и концепции, методы теоретического и экспериментального исследования для решения проектных задач в профессиональной деятельности, определять свою роль в команде, осуществлять продуктивное взаимодействие с другими участниками команды, формулировать цель и задачи проектной деятельности, обосновывать способы их решения на основе имеющихся ресурсов и с учетом нормативно-правовых норм Имеет практический опыт: применения естественнонаучных и общеинженерных теорий и концепций, методов теоретического и экспериментального исследования в профессиональной деятельности, работы в команде, участия в проектной деятельности |
| 1.Ф.02.М8.01 Концептуальные решения для предприятий ресторанного сервиса | Знает: конъюнктуру рынка; перспективы, возможности и угрозы рынка; нормативно-правовые основы индустрии питания, принципы планирования деятельности в области ресторанного сервиса Умеет: составлять план сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, планировать деятельность по направлениям ресторанного сервиса; эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей Имеет практический опыт: анализа рынка и деятельности предприятий общественного питания, планирования деятельности в области сервиса; критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей |
| 1.Ф.02.М5.01 Введение в педагогическую деятельность | Знает: свои ресурсы и их пределы (личностных, психофизиологических, ситуативных, временных |

| | |
|---|---|
| | и т.д.), для успешного выполнения порученной работы, формулирует задачи в соответствии с целью проекта Умеет: критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата, демонстрирует знание правовых норм достижения поставленной цели в сфере реализации проекта Имеет практический опыт: организации учебной деятельности и использования предоставляемых возможностей для приобретения новых знаний и умений, аргументировано отбирает и реализует различные способы решения задач в рамках цели проекта |

## 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч., 72,5 ч. контактной работы

| Вид учебной работы | Всего часов | Распределение по семестрам в часах |
|---|---|---|
| | | Номер семестра |
| | | 4 |
| Общая трудоёмкость дисциплины | 144 | 144 |
| *Аудиторные занятия:* | 64 | 64 |
| Лекции (Л) | 32 | 32 |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ) | 32 | 32 |
| Лабораторные работы (ЛР) | 0 | 0 |
| *Самостоятельная работа (СРС)* | 71,5 | 71,5 |
| Изучение материалов и выполнение заданий | 71,5 | 71.5 |
| Консультации и промежуточная аттестация | 8,5 | 8,5 |
| Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен) | - | диф.зачет |

## 5. Содержание дисциплины

| № раздела | Наименование разделов дисциплины | Объем аудиторных занятий по видам в часах | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Л | ПЗ | ЛР |
| 1 | Теоретические основы проектирования процесса оказания услуг. Общая характеристика и структура процесса оказания услуг. | 12 | 6 | 6 | 0 |
| 2 | Правила оказания услуг. Основная нормативная правовая и техническая документация, регламентирующая деятельность предприятий сферы услуг | 12 | 6 | 6 | 0 |
| 3 | Услуги предприятий индустрии питания. Характеристика типов предприятий индустрии питания. Производственный процесс. | 12 | 6 | 6 | 0 |
| 4 | Общая характеристика процесса обслуживания | 12 | 6 | 6 | 0 |
| 5 | Бизнес-процессы предприятий общественного питания, | 16 | 8 | 8 | 0 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Формирование бизнес-планов, дорожных карт, аналитических отчетов. Оценка проектных решений | | | | |

## 5.1. Лекции

| № лекции | № раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия | Кол-во часов |
|---|---|---|---|
| 1 | 1 | Теоретические основы проектирования процесса оказания услуг. История развития сферы услуг. Виды экономической деятельности | 6 |
| 2 | 2 | Нормативная правовая, техническая документация сферы услуг: федеральный законы, отраслевые стандарты и др. акты. Анализ внешней и внутренней среды предприятия. Проектирование концепции услуги. Идея и целевая аудитория услуги. Конкурентный анализ услуги. Меню услуги. Процесс обслуживания | 6 |
| 3 | 3 | Услуги предприятий индустрии питания. Характеристика типов предприятий индустрии питания. Производственный процесс. | 6 |
| 4 | 4 | Организационная и производственная структура предприятий общественного питания. Сервисный план услуги. Производственный и вспомогательные процессы | 6 |
| 5 | 5 | Разработка моделей процессов предприятий общественного питания. Обзор современных визуальных технологий моделирования процессов. Разработка стандартов обслуживания. Информационные процессы. Планирование дополнительных услуг. Стандарты обеспечения безопасности услуги | 6 |
| 6 | 5 | Презентация деятельности | 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 предприятия питания, требований к организации услуг | 6 |
| 2 | 2 | Разработка идеи услуги. Определение целевой аудитории услуги. Анализ конкурентов. Правила оказания услуг. Качество услуги. Качество обслуживания потребителей | 6 |
| 3 | 3 | Задачи проектирования процессов оказания услуг в рамках поставленной цели и оптимальные способы их решения. Разработка протоколов, стандартов обслуживания, контрольных листов. Стандарты обеспечения безопасности услуги | 6 |
| 4 | 4 | Разработка моделей организационной и производственной структуры, сервисного плана услуги, основных и вспомогательных процессов. | 6 |
| 5 | 5 | Бизнес-процессы предприятий общественного питания, Формирование бизнес-планов, дорожных карт, аналитических отчетов. | 6 |
| 6 | 5 | Оценка проектных решений | 2 |

## 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 |
|---|---|---|---|
| Изучение материалов и выполнение заданий | Курс дисциплины в Электронном ЮУрГУ<br>Список литературы по дисциплине | 4 | 71,5 |

## 6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

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 | Се-местр | Вид контроля | Название контрольного мероприятия | Вес | Макс. балл | Порядок начисления баллов | Учи-тыва-ется в ПА |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 4 | Текущий контроль | Задание 1 Конкурентная среда | 1 | 25 | приведен в приложении | дифференцированный зачет |
| 2 | 4 | Текущий контроль | Задание 2 Современные проблемы профессиональной сферы | 1 | 25 | приведен в приложении | дифференцированный зачет |
| 3 | 4 | Текущий контроль | Задание 3 Услуги | 1 | 25 | приведен в приложении | дифференцированный зачет |
| 4 | 4 | Текущий контроль | Семинар "Услуги общественного питания" | 1 | 3 | приведен в приложении | дифференцированный зачет |
| 5 | 4 | Текущий контроль | Семинар "Анализ конкурентной среды" | 1 | 3 | приведен в приложении | дифференцированный зачет |
| 6 | 4 | Текущий контроль | Эссе «Деятельность компании в области общественного питания» | 1 | 5 | приведен в приложении | дифференцированный зачет |
| 7 | 4 | Текущий контроль | Аналитическая работа | 1 | 20 | приведен в приложении | дифференцированный зачет |
| 8 | 4 | Текущий контроль | Аналитическая работа | 1 | 25 | приведен в приложении | дифференцированный зачет |
| 9 | 4 | Текущий контроль | Семинар " SWOT-анализ, PEST (STEEP)-матрица " | 1 | 3 | приведен в приложении | дифференцированный зачет |
| 10 | 4 | Текущий контроль | Аналитический проект «Эффективные услуги» | 1 | 20 | приведен в приложении | дифференцированный зачет |
| 11 | 4 | Бонус | Бонус по | - | 15 | Личное призовое место | дифференцированный |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | дисциплине | | | на олимпиаде, диплом конференции или конкурса (по дисциплине): 15 баллов для международного, российского, университетского уровня.<br>Участие в олимпиаде, диплом конференции или конкурса (по дисциплине): 10 баллов.<br>Участие в мероприятиях по дисциплине (посещение выставок, тематических круглых столов, семинаров): 1 балл за одно мероприятия.<br>Максимальная оценка – 5 баллов. | зачет |
| 12 | 4 | Проме-жуточная аттестация | Диф. зачет | - | 40 | приведен в приложении | дифференцированный зачет |

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

| Вид промежуточной аттестации | Процедура проведения | Критерии оценивания |
|---|---|---|
| дифференцированный зачет | Прохождение мероприятия промежуточной аттестации не обязательно. Зачет выставляется по итогам текущего контроля в соответствии с Положением о балльнорейтинговой системе оценивания. При недостатке баллов для положительной оценки студент может выполнить дополнительное задание для промежуточной аттестации. 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. Паспорт фонда оценочных средств

| Компетенции | Результаты обучения | № КМ | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| УК-2 | Знает: нормативно-правовые основы процесса оказания услуг; виды услуг в общественном питании; классификацию форм и методов обслуживания потребителей в ресторанном сервисе | + | | + | + | | | + | + | | + | + | + |
| УК-2 | Умеет: обеспечивать организацию обслуживания потребителей на высоком профессиональном уровне; оценивать качество предоставляемых услуг. | + | | + | + | | + | + | + | | + | + | + |
| УК-2 | Имеет практический опыт: разработки планов и процессов организации обслуживания потребителей; оценки качества предоставляемых услуг | + | | + | + | | + | + | + | | + | + | + |
| УК-6 | Знает: принципы планирования деятельности в области | | + | | + | + | | | | + | + | + | + |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ресторанного сервиса; | | | | | | | | | | | |
| УК-6 | Умеет: разрабатывать мероприятия по совершенствованию системы обслуживания потребителей; осуществлять планирование деятельности; эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей; | | + | | ++ | | | | ++ | + | + | |
| УК-6 | Имеет практический опыт: проектирования услуг и планирования деятельности в области сервиса; критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей | | + | | ++ | | | | ++ | + | + | |

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

*а) основная литература:*


1. Гостиница и ресторан: бизнес и управление офиц. русскоязыч. изд.: 16+ ООО "Изд-во Хоспитэлити" журнал. - М., 2008-2015
2. Коссов В. В. Бизнес-план: Обоснование решений : Учеб. пособие / Гос. ун-т - Высш. шк. экономики; Высш. шк. экономики (гос. ун-т). - М. : ГУ ВШЭ, 2000. - 269,[1] с.
3. Циферблат Л. Ф. Бизнес-план: работа над ошибками / Л. Ф. Циферблат. - М. : Финансы и статистика, 2001. - 139, [1] с. : ил.
4. Технология продукции общественного питания : Учеб. пособие по специальности "Технология продуктов обществ. питания" . Т. 2 / А. С. Ратушный, Б. А. Баранов, Н. И. Ковалев и др.; Под ред. А. С. Ратушного. - М. : Мир: Колос, 2004. - 413, [2] с. : ил.
5. Квалификационные требования, характеристики должностей, нормативы труда работников гостиничного хозяйства и общественного питания : Практ. пособие / Сост. С. С. Скобкин. - М. : Экономистъ, 2004. - 190, [1] с.


*б) дополнительная литература:*


1. Сфера услуг : экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум : учеб. пособие для вузов / Т. Д. Бурменко и др.; под ред. Т. Д. Бурменко. - М. : КНОРУС, 2010. - 234, [1] с. : ил.


*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. Курс «Проектирование процесса оказания услуг» (размещен в СДО «Электронный ЮУрГУ») https://edu.susu.ru/
2. Приведены в разделе «Учебно-методические материалы в электронном виде»

*из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:*

1. Курс «Проектирование процесса оказания услуг» (размещен в СДО «Электронный ЮУрГУ») https://edu.susu.ru/
2. Приведены в разделе «Учебно-методические материалы в электронном виде»

**Электронная учебно-методическая документация**

| № | Вид литературы | Наименование ресурса в электронной форме | Библиографическое описание |
|---|---|---|---|
| 1 | Методические пособия для самостоятельной работы студента | Учебно-методические материалы кафедры | Курс «Проектирование процесса оказания услуг» (размещен в СДО «Электронный ЮУрГУ») https://edu.susu.ru/ |
| 2 | Основная литература | Электронный каталог ЮУрГУ | Деловой протокол и этика на предприятиях общественного питания учеб. пособие для бакалавров направлений 19.03.04 "Технология продукции и организация обществ. питания", 43.03.01 "Сервис" О. В. Ровинская ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Технология и организация обществ. питания ; ЮУрГУ https://elib.susu.ru/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=459472&query_desc=ровинская |

Перечень используемого программного обеспечения:

1. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (https://edu.susu.ru)(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Вид занятий | № ауд. | Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий |
|---|---|---|
| Экзамен | 325 (3) | Мультимедийное оборудование |
| Практические занятия и семинары | 325 (3) | Мультимедийное оборудование |
| Лекции | 325 (3) | Мультимедийное оборудование |
| Самостоятельная работа студента | ДОТ (ДОТ) | Компьютер с выходом в интернет |