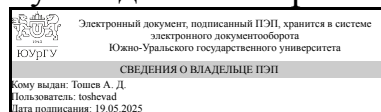


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Руководитель направления



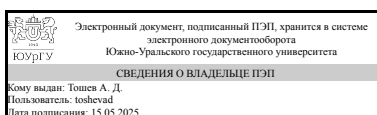
А. Д. Тошев

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**дисциплины** 1.О.28 Проектирование процесса оказания услуг  
**для направления** 43.03.01 Сервис  
**уровень** Бакалавриат  
**форма обучения** заочная  
**кафедра-разработчик** Технология и организация общественного питания

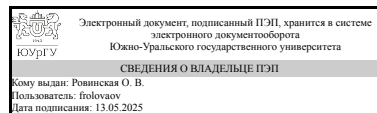
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

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



А. Д. Тошев

Разработчик программы,  
к.пед.н., доцент



О. В. Ровинская

## 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-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<br>Умеет: оптимально выстраивать последовательности технологических процессов в сфере производства услуг и обслуживания потребителей услуг с учетом их требований.<br>Имеет практический опыт: 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.14 Психология,<br>1.О.15 Психодиагностика,<br>1.О.11 Менеджмент,<br>Учебная практика (ознакомительная) (2 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.11 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1.О.15 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.14 Психология                              | Знает: основные понятия психологии, типы темперамента, содержание мотивации и психической регуляции поведения и деятельности человека, психологические основы функционирования познавательных, волевых и эмоциональных процессов для понимания собственных психологических особенностей управления временем Умеет: устанавливать гармоничные отношения в работе с клиентами, создавать благоприятный психологический климат в коллективе; изучать потребности общества и личности, использовать психологические техники и методы тайм-менеджмента в собственной деятельности Имеет практический опыт: регулирования взаимоотношения людей: убеждения, доказательства, внушения и побуждения людей к необходимым действиям в процессе профессионального общения и совместной деятельности, развития мотивационно-волевой сферы личности для осуществления личностного развития и профессионального роста |
| Учебная практика (ознакомительная) (2 семестр) | Знает: содержание процессов самоорганизации и самообразования, особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности в области ресторанного сервиса, возможные пути разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности; основные требования этики служебных отношений и служебного этикета Умеет: планировать цели и устанавливать приоритеты при выборе способов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

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

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч., 24,5 ч. контактной работы с применением дистанционных образовательных технологий

| Вид учебной работы                                                         | Всего часов | Распределение по семестрам |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------|
|                                                                            |             | в часах                    |
|                                                                            |             | Номер семестра             |
|                                                                            |             | 7                          |
| Общая трудоёмкость дисциплины                                              | 144         | 144                        |
| <i>Аудиторные занятия:</i>                                                 | 16          | 16                         |
| Лекции (Л)                                                                 | 8           | 8                          |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ) | 8           | 8                          |
| Лабораторные работы (ЛР)                                                   | 0           | 0                          |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i>                                        | 119,5       | 119,5                      |
| Изучение материалов и выполнение заданий                                   | 119,5       | 119,5                      |
| 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. Нормативно-правовая документация предприятий общественного питания | 4                                         | 2 | 2  | 0  |
| 2         | Услуги предприятий общественного питания                                                                                        | 6                                         | 2 | 4  | 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                                                                                                                               | 2            |
| 2         | 2         | Разработка идеи услуги. Определение целевой аудитории услуги. Анализ конкурентов                                                                                                                                                              | 4            |
| 3         | 3         | Разработка моделей организационной и производственной структуры, сервисного плана услуги, основных и вспомогательных процессов. Разработка протоколов, стандартов обслуживания, контрольных листов. Стандарты обеспечения безопасности услуги | 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     | 7       | 119,5        |

## 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 | Учитывается в ПА         |
|------|----------|--------------------------|-------------------------------------------------------|-----|------------|---------------------------|--------------------------|
| 1    | 7        | Текущий контроль         | Задание 1 Конкурентная среда                          | 1   | 25         | приведен в приложении     | дифференцированный зачет |
| 2    | 7        | Текущий контроль         | Задание 2 Современные проблемы профессиональной сферы | 1   | 25         | приведен в приложении     | дифференцированный зачет |
| 3    | 7        | Текущий контроль         | Задание 3 Услуги                                      | 1   | 25         | приведен в приложении     | дифференцированный зачет |
| 4    | 7        | Текущий контроль         | Задание 4. Словарь                                    | 1   | 25         | приведен в приложении     | дифференцированный зачет |
| 6    | 7        | Промежуточная аттестация | Экзамен                                               | -   | 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 балльнорейтинговой 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 | 6 |
| 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: расчетов и оптимизации параметров технологических основных производственных и вспомогательных внутренних процессов и процессов взаимодействия с внешними участниками деятельности предприятия в сфере ресторанного сервиса. | +    | + | + | + | + |

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

### 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. 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                                                                                                                 |
|---|----------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Методические пособия для самостоятельной работы студента | Учебно-методические материалы кафедры    | Курс «Проектирование процесса оказания услуг» (размещен в СДО «Электронный ЮУрГУ») <a href="https://edu.susu.ru/">https://edu.susu.ru/</a> |

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

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 |
|---------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Самостоятельная работа студента | ДОТ (ДОТ) | Компьютер с выходом в интернет                                                                                                                   |
| Лекции                          | 325 (3)   | Мультимедийное оборудование                                                                                                                      |
| Экзамен                         | 325 (3)   | Мультимедийное оборудование                                                                                                                      |

|                                    |         |                             |
|------------------------------------|---------|-----------------------------|
| Практические занятия<br>и семинары | 325 (3) | Мультимедийное оборудование |
|------------------------------------|---------|-----------------------------|