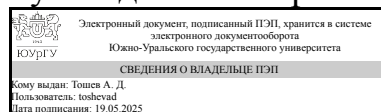


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



А. Д. Тошев

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.02 Проектирование процесса оказания услуг
для направления 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

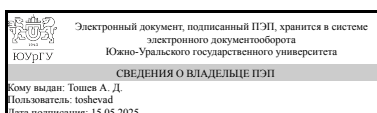
уровень Бакалавриат

форма обучения заочная

кафедра-разработчик Технология и организация общественного питания

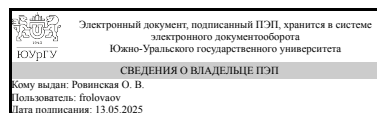
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, утверждённым приказом Минобрнауки от 17.08.2020 № 1047

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



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-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 Умеет: обеспечивать организацию обслуживания потребителей на высоком профессиональном уровне; оценивать качество предоставляемых услуг. 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; 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; 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.34 Проектная деятельность, 1.О.09 Менеджмент, 1.Ф.01 Концептуальные решения для предприятий ресторанного сервиса, 1.О.32 Маркетинг, 1.О.33 Основы проектной деятельности	1.Ф.03 Технология продвижения услуг в сфере ресторанного сервиса
---	---

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

Дисциплина	Требования
1.О.34 Проектная деятельность	Знает: основы организации проектной деятельности, современные технологии взаимодействия при организации проектной деятельности, основные этапы и процессы планирования и осуществления проектов, принципы организации проектной работы;,, основные принципы управления проектной деятельностью, теоретические основы инженерных процессов, устройство и принцип действия, а также методику расчёта современного технологического оборудования и приборов, используемых для производства продуктов питания Умеет: формулировать цель и задачи проектной деятельности, обосновывать необходимые способы их решения на основе имеющихся ресурсов и с учетом нормативно-правовых норм, определять свою роль в командной работе в рамках проектной деятельности, осуществлять продуктивное взаимодействие с другими участниками проекта, разрабатывать технико-экономическое обоснование проекта; оценивать риски проекта, корректно завершить проект, сформировать необходимую документацию и отчеты, управлять и координировать деятельность команды в проекте; , применять знания инженерных процессов при решении профессиональных задач и эксплуатации современного технологического оборудования и приборов, используемых для производства продуктов питания Имеет практический опыт: разработки проекта в избранной профессиональной сфере, методами оптимизации календарного плана и ресурсного обеспечения проекта, методикой выявления и обработки проектных рисков, организации взаимодействия между участниками проекта, разработки проектов в области производства продукции питания, оптимизации календарного плана и ресурсного обеспечения проекта; выявления и обработки проектных рисков, организации проектной деятельности, владеет навыками расчёта, подбора и эксплуатации современного технологического

	оборудования и приборов для реализации технологических операций производства продуктов питания
1.О.09 Менеджмент	Знает: общую структуру концепции реализуемого проекта, понимать ее составляющие и принципы их формулирования, Методы и технологии менеджмента.позволяющие участвовать во всех фазахорганизации производства и организацииобслуживания на предприятиях питанияразличных типов и классов, о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы Умеет: формулировать взаимосвязанные задачи, обеспечивающие достижение поставленной цели, Использовать методы менеджмента,позволяющие участвовать во всех фазахорганизации производства и организацииобслуживания на предприятиях питанияразличных типов и классов, планировать перспективные цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей;реализовывать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей Имеет практический опыт: - выбора оптимального способа решения поставленной задачи, исходя из учета имеющихся ресурсов и планируемых сроков реализации задачи; - самоуправления и постановки целей и задач, развития творческого мышления., Работы синструментами менеджмента, позволяющимиучаствовать во всех фазах организациипроизводства и организации обслуживания напредприятиях питания различных типов иклассов, составления плана последовательных шагов для достижения поставленной цели
1.О.32 Маркетинг	Знает: общую структуру концепции реализуемого проекта, понимать ее составляющие и принципы их формулирования; Умеет: формулировать взаимосвязанные задачи, обеспечивающие достижение поставленной цели; Имеет практический опыт: выбора оптимального способа решения поставленной задачи, исходя из учета имеющихся ресурсов и планируемых сроков реализации задачи;- самоуправления и постановки целей и задач, развития творческого мышления;
1.О.33 Основы проектной деятельности	Знает: естественнаучные и общеинженерные теории и концепции, методы теоретического и экспериментального исследования в профессиональной деятельности, основы организации проектной деятельности и правовые нормы ее осуществления, основы социального взаимодействия и работы в команде Умеет:

	использовать естественнонаучные и общетехнические теории и концепции, методы теоретического и экспериментального исследования для решения проектных задач в профессиональной деятельности, формулировать цель и задачи проектной деятельности, обосновывать способы их решения на основе имеющихся ресурсов и с учетом нормативно-правовых норм, определять свою роль в команде, осуществлять продуктивное взаимодействие с другими участниками команды Имеет практический опыт: применения естественнонаучных и общетехнических теорий и концепций, методов теоретического и экспериментального исследования в профессиональной деятельности, участия в проектной деятельности, работы в команде
1.Ф.01 Концептуальные решения для предприятий ресторанного сервиса	Знает: принципы планирования деятельности в области ресторанного сервиса, конъюнктуру рынка; перспективы, возможности и угрозы рынка; нормативно-правовые основы индустрии питания Умеет: планировать деятельность по направлениям ресторанного сервиса; эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей, составлять план сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей Имеет практический опыт: планирования деятельности в области сервиса; критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей, анализа рынка и деятельности предприятий общественного питания

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 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 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
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

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	Наименование	Библиографическое описание
---	-----	--------------	----------------------------

	литературы	ресурса в электронной форме	
4	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Учебно-методические материалы кафедры	Курс «Проектирование процесса оказания услуг» (размещен в СДО «Электронный ЮУрГУ») https://edu.susu.ru/

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
Экзамен	325 (3)	Мультимедийное оборудование
Лекции	325 (3)	Мультимедийное оборудование
Самостоятельная работа студента	ДОТ (ДОТ)	Компьютер с выходом в интернет
Практические занятия и семинары	325 (3)	Мультимедийное оборудование