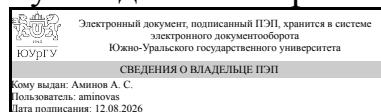


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



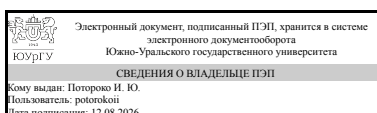
А. С. Аминов

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.04.М6.02 Проектирование процесса оказания услуг
для направления 49.03.01 Физическая культура
уровень Бакалавриат
форма обучения очная
кафедра-разработчик Пищевые и биотехнологии

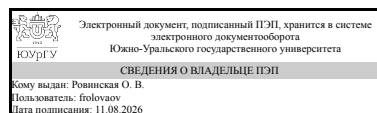
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 49.03.01 Физическая культура, утверждённым приказом Минобрнауки от 19.09.2017 № 940

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



И. Ю. Потороко

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 индустрии питания. Бизнес-процессы предприятий индустрии 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.Ф.04.М3.01 Введение в педагогическую деятельность, 1.О.13 Психология, 1.Ф.04.М1.01 Основы дизайна, 1.Ф.04.М7.01 Практическая грамматика русского языка как иностранного, 1.Ф.04.М2.01 Управление коммуникациями, 1.Ф.04.М4.01 Эмоции человека и саморегуляция, 1.Ф.03.00 Физическая культура и спорт, 1.О.14 Педагогика, 1.О.34 Основы проектной деятельности, 1.Ф.04.М5.01 Активные виды туризма, 1.Ф.04.М6.01 Концептуальные решения для предприятий ресторанного сервиса, 1.О.15 Психология физической культуры	1.Ф.04.М4.03 Психология карьеры и профессионального роста, 1.Ф.04.М1.03 История искусства и дизайна, 1.Ф.04.М7.03 Практическая стилистика научной речи, 1.Ф.04.М5.03 Технология проектирования спортивно-оздоровительных услуг, 1.О.35 Проектная деятельность, 1.Ф.04.М6.03 Технология продвижения услуг в сфере ресторанного сервиса, 1.Ф.04.М2.03 Организация командной работы, 1.Ф.04.М3.03 Основы педагогического мастерства, 1.О.27 Нормативно-правовые основы профессиональной деятельности
---	---

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

Дисциплина	Требования
1.Ф.04.М3.01 Введение в педагогическую деятельность	Знает: формулирует задачи в соответствии с целью проекта, свои ресурсы и их пределы (личностных, психофизиологических, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы Умеет: демонстрирует знание правовых норм достижения поставленной цели в сфере реализации проекта, критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата Имеет практический опыт: аргументировано отбирает и реализует различные способы решения задач в рамках цели проекта, организации учебной деятельности и использования предоставляемых возможностей для приобретения новых знаний и умений
1.Ф.04.М6.01 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.О.14 Педагогика

Знает: методики воспитательной работы, основные принципы деятельностного подхода, виды и приемы современных педагогических технологий, принципы образования в течение всей жизни , историю, теорию, закономерности и принципы построения и функционирования образовательного процесса, роль и место образования в жизни человека и общества Умеет: эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в т.ч. участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды; планировать, организовывать и координировать работы в коллективе; общаться с детьми, признавать их достоинство, понимая и принимая их; управлять учебными и тренировочными процессами обучения и воспитания; анализировать реальное состояние дел в учебной и тренировочной группе, поддерживать в коллективе деловую, дружелюбную атмосферу, определять возможности своего личностного развития, использовать современные, в том числе интерактивные, формы и методы воспитательной работ в урочной и внеурочной деятельности, дополнительном образовании Имеет практический опыт: решения образовательных и спортивных задач в составе команды, планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, временной перспективы развития сферы профессиональной деятельности и требований рынка труда

1.О.15 Психология физической культуры

Знает: эффективные способы обеспечения психологической поддержки спортсменов на основании индивидуального подхода, решения психологических проблем тренера и поддержки мотивации в спорте, принципы, условия и задачи психологического сопровождения занимающихся физической культурой и спортом, включая психодиагностику, психопрофилактику, психокоррекцию, элементы консультирования, психологическую характеристику физического воспитания, спорта и двигательной рекреации Умеет: подбирать и применять базовые методики психодиагностики психических процессов, состояний и свойств занимающихся физической культурой и спортом; проводить собеседование, оценивать мотивацию и психологический настрой спортсмена; использовать методы оценки волевых качеств спортсмена, учитывать возрастные психологические особенности занимающихся физической культурой и спортом; повышать мотивацию и волю к победе у занимающихся физической культурой и спортом; поддерживать высокий уровень спортивной мотивации Имеет практический опыт: выявления

	поведенческих и личностных проблем обучающихся и спортсменов, связанных с особенностями их развития; формирования системы регуляции поведения и деятельности обучающихся и спортсменов, применения базовых методов и методик исследования психических процессов, состояний и свойств у занимающихся, группы /команды в сфере физической культуры и спорта
1.О.34 Основы проектной деятельности	Знает: методические, дидактические и организационные проблемы реализации проектно-исследовательской деятельности как современной педагогической технологии, концептуальные основания метода проектов, сущность понятия «проект», классификацию проектов, основные требования к использованию метода проектов, особенности организации проектно-исследовательской деятельности в сфере физической культуры и спорта Умеет: определять признаки сходства и различия проектной и исследовательской деятельности; определять проблемные ситуации, подбирать критерии оценки проектов Имеет практический опыт: составления системы оценивания проектно-исследовательской деятельности
1.Ф.04.М4.01 Эмоции человека и саморегуляция	Знает: соотношение эмоциональных явлений с другими психическими явлениями, закономерности их развития в онтогенезе и в трудных жизненных ситуациях, основные методы регуляции эмоциональных состояний , основные классы эмоциональных явлений, основные теоретические подходы к изучению эмоций в современной психологии, методы осознания своих эмоций и эмоций других людей Умеет: применять техники анализа эмоциональных состояний и техники эмоциональной саморегуляции и управления , распознавать эмоциональное состояние по его проявлениям и применять техники распознавания эмоций и навыки самовыражения для их управления Имеет практический опыт: Применения техник эмоциональной саморегуляции и управления эмоциями других людей, планирования своего эмоционального саморазвития , применения техник распознавания своих и чужих эмоций, техник самовыражения
1.Ф.04.М2.01 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.04.М7.01 Практическая грамматика русского языка как иностранного	Знает: способы формулировки цели и задач на русском языке в соответствии с грамматическими нормами русского языка, приемы планирования и выстраивания траектории профессионального развития (совершенствования грамматических навыков на русском языке как иностранном) Умеет: формулировать цели и задач на русском языке в соответствии с грамматическими нормами русского языка, а также исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, планировать и выстраивать траекторию своего профессионального развития (совершенствования грамматических навыков на русском языке как иностранном) на основе навыков самоконтроля Имеет практический опыт: формулирования целей и задач на русском языке в соответствии с грамматическими нормами русского языка, планирования траектории развития и совершенствования своих грамматических навыков на русском языке как иностранном
1.О.13 Психология	Знает: основные закономерности возрастного развития, стадии и кризисы развития; основы социализации личности, индикаторы индивидуальных особенностей траекторий жизни, их возможные девиации, а также основы их психодиагностики, психологические особенности общения с различными категориями групп людей, источники, причины и способы управления конфликтами; методы убеждения, аргументации своей позиции; сущностные характеристики и типологию лидерства; факторы эффективного лидерства Умеет: определять свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные и др.) для успешного выполнения порученной работы; разрабатывать (осваивать) и применять современные психолого-педагогические технологии, основанные на знании законов развития личности и поведения в реальной и виртуальной среде, эффективно взаимодействовать с другими членами команды; использовать в практике своей работы психологические подходы; применять психологические приемы: постановка цели, сочетание видов оценки, психолого-педагогическая поддержка, психотехнические упражнения, групповые нормы; защищать достоинство и интересы обучающихся и

	спортсменов, помогать детям, оказавшимся в конфликтной ситуации и/или неблагоприятных условиях Имеет практический опыт: личной ответственности за результативность работы команды, соблюдения этических нормы межличностного взаимодействия
1.Ф.04.М5.01 Активные виды туризма	Знает: возрастно-половые особенности развития физических качеств и формирования туристических навыков , основные понятия и виды активного туризма как формы массовой рекреации Умеет: 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 , выбирать типы и виды активного туризма в соответствии с физическим состоянием и подготовленностью туристов Имеет практический опыт: проведения туристских походов для различных групп людей (дети дошкольного и школьного возрастов, взрослыми людьми различных возрастов), составления и реализации программ спортивно-оздоровительного характера в активных видах туризма
1.Ф.04.М1.01 Основы дизайна	Знает: основные этапы процесса дизайн-проектирования, метод дизайн-мышления, методы активизации поиска идей Умеет: оценивать временные затраты и планировать время при работе над проектом, корректировать процесс работы над проектом, исходя из внешних факторов, изучать контекст в рамках задачи, выделять основные проблемы, генерировать идеи и производить их отбор, создавать прототипы, тестировать их с потребителями Имеет практический опыт:
1.Ф.03.00 Физическая культура и спорт	Знает: современное состояние, стратегические цели и перспективу развития физической культуры и спорта, значение физической культуры как фактора развития человеческого капитала, основной составляющей здорового образа жизни; основные показатели физического развития, функциональной подготовленности и работоспособности и влияние физических упражнений на данные показатели; основы организации здорового образа жизни; требования профессиональной деятельности в области физической культуры и спорта к уровню физической подготовленности работников; правила безопасности при проведении занятий по физической культуре и спорту; методики обучения технике двигательных действий и развития физических качеств средствами базовых видов спорта и ИВС; основы

	планирования и проведения занятий по физической культуре; основы контроля и самооценки уровня физической подготовленности по результатам тестирования Умеет: выстраивать траекторию физического саморазвития в течение жизни, самостоятельно оценивать уровень физической подготовленности; планировать отдельные занятия и циклы занятий по физической культуре оздоровительной направленности с учетом особенностей профессиональной деятельности; проводить занятия по общей физической подготовке; определять и учитывать величину нагрузки на занятиях; соблюдать правила техники безопасности при выполнении упражнений; пользоваться спортивным инвентарем, оборудованием и контрольно-измерительными приборами и обнаруживать их неисправности Имеет практический опыт: реализации траектории физического саморазвития, самоконтроля и анализа своего физического состояния, физической подготовленности
--	---

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
<i>Аудиторные занятия:</i>	64	64
Лекции (Л)	32	32
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	32	32
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	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, Формирование бизнес-планов, дорожных карт, аналитических отчетов. Оценка проектных решений	16	8	8	0

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 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	Учитывается 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	1	3	приведен в приложении	дифференцированный зачет

			(STEEP)-матрица "				
10	4	Текущий контроль	Аналитический проект «Эффективные услуги»	1	20	приведен в приложении	дифференцированный зачет
11	4	Бонус	Бонус по дисциплине	-	15	Личное призовое место на олимпиаде, диплом конференции или конкурса (по дисциплине): 15 баллов для международного, российского, университетского уровня. Участие в олимпиаде, диплом конференции или конкурса (по дисциплине): 10 баллов. Участие в мероприятиях по дисциплине (посещение выставок, тематических круглых столов, семинаров): 1 балл за одно мероприятия. Максимальная оценка – 5 баллов.	дифференцированный зачет
12	4	Промежуточная 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. Туризм как вид деятельности : учеб. для вузов турист. профиля / И. В. Зорин, Т. П. Каверина, В. А. Квартальнов и др.; Междунар. каф. ЮНЕСКО по культур. туризму в целях мира и развития, Рос. междунар. акад. туризма. - М. : Финансы и статистика, 2001. - 286,[1] с.
3. Тарханова Н. П. Технологии туристско-рекреационного проектирования и освоения территорий : учеб. пособие / Н. П. Тарханова ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и социал.-культур. сервис ; ЮУрГУ. - Челябинск : Издательский Центр ЮУрГУ, 2016. - 128, [2] с.. URL: http://www.lib.susu.ac.ru/ftd?base=SUSU_METHOD&key=000557359
4. Третьякова Т. Н. Управление проектами в гостиничной индустрии : учеб. пособие для магистрантов / Т. Н. Третьякова ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и социал.-культур. сервис ; ЮУрГУ. - Челябинск : Издательский Центр ЮУрГУ, 2019. - 187, [1] с. : ил.. URL: http://www.lib.susu.ac.ru/ftd?base=SUSU_METHOD&key=000568384

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

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

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

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

