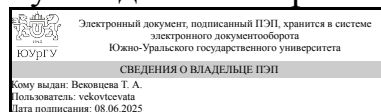


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



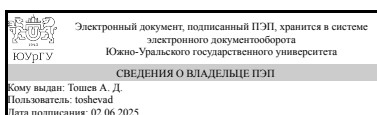
Т. А. Вековцева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.04.М6.02 Проектирование процесса оказания услуг
для направления 29.03.04 Технология художественной обработки материалов
уровень Бакалавриат
форма обучения очная
кафедра-разработчик Технология и организация общественного питания

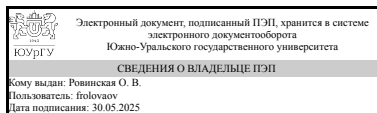
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 29.03.04 Технология художественной обработки материалов, утверждённым приказом Минобрнауки от 22.09.2017 № 961

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.Ф.04.М2.01 Управление коммуникациями, 1.О.08 Психология, 1.Ф.04.М6.01 Концептуальные решения для предприятий ресторанного сервиса, 1.О.07 Правоведение, 1.Ф.04.М1.01 Композиционное моделирование городской среды	1.Ф.04.М2.03 Организация командной работы, 1.Ф.01 Проектирование изделий из текстильных материалов, 1.Ф.02 Макетирование, 1.О.22 Менеджмент, 1.О.29 Авторское право в проектно-творческой деятельности, 1.Ф.04.М1.03 Дизайн предметного наполнения городской среды, 1.Ф.04.М6.03 Технология продвижения услуг в сфере ресторанного сервиса, 1.Ф.04.М3.03 Организация спортивно-массовых мероприятий, 1.Ф.04.М5.03 Технология проектирования спортивно-оздоровительных услуг
---	---

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

Дисциплина	Требования
1.О.07 Правоведение	Знает: источники и системы гражданского, трудового, семейного, уголовного, экологического права и законодательства РФ, антикоррупционное законодательство Умеет: интерпретировать законы, регулирующие основы социальных отношений в профессиональной, общественной и бытовой сферах деятельности, осуществлять профессиональную деятельность на основе развитого правосознания, правового мышления и правовой культуры; правильно оценивать ситуативные нарушения прав и свобод человека и гражданина, варианты проявления коррупционного поведения, выстраивать направления противодействия коррупциогенному поведению Имеет практический опыт: применения нормативно-правовой и законодательной документации в профессиональной, общественной и бытовой деятельности, анализа различных явлений, юридических фактов, правовых норм и правовых отношений, относящихся к коррупции
1.Ф.04.М6.01 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
1.О.08 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
1.Ф.04.М1.01 Композиционное моделирование городской среды	Знает: методику и порядок работы по созданию объемно-пространственной композиции городского пространства, основные законы формирования композиции городского пространства Умеет: правильно распределять свое время при работе над проектом, выбирать конкретные решения с учетом сложившейся градостроительной ситуации при формировании комфортной городской среды Имеет практический опыт: управления своим временем для получения дополнительных знаний по композиционному моделированию среды, создания благоприятной городской среды средствами объемно-пространственной композиции
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
--	---------

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	6

		целевая аудитория услуги. Конкурентный анализ услуги. Меню услуги. Процесс обслуживания	
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 (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 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	дифференцированный зачет

						(посещение выставок, тематических круглых столов, семинаров): 1 балл за одно мероприятия. Максимальная оценка – 5 баллов.	
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 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	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

б) дополнительная литература:

1. Стандартизация и сертификация в сфере услуг : Учеб. пособие для вузов по специальности 230700 "Сервис" / А. В. Раков, В. И. Королькова, Г. Н. Воробьева и др.; Под ред. А. В. Ракова. - М. : Академия, 2004. - 207, [1] с.
2. 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
Практические занятия и семинары	325 (3)	Мультимедийное оборудование
Лекции	325 (3)	Мультимедийное оборудование
Самостоятельная работа студента	ДОТ (ДОТ)	Компьютер с выходом в интернет
Экзамен	325 (3)	Мультимедийное оборудование