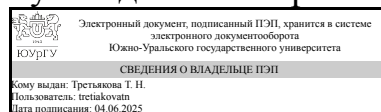


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



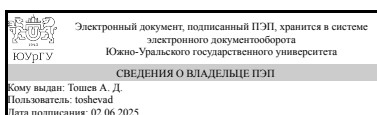
Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.04.М6.02 Проектирование процесса оказания услуг
для направления 43.03.02 Туризм
уровень Бакалавриат
форма обучения очная
кафедра-разработчик Технология и организация общественного питания

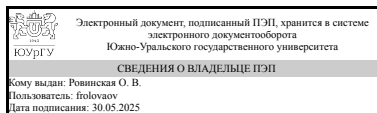
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 516

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.М5.01 Эмоции человека и саморегуляция, 1.Ф.04.М6.01 Концептуальные решения для предприятий ресторанного сервиса, 1.О.08 Правоведение, 1.О.25 Сервисология, 1.О.19 Психология, 1.Ф.04.М2.01 Управление коммуникациями, 1.Ф.04.М3.01 Спортивные и физкультурно-массовые сооружения и тренажеры, 1.О.17 Социология, 1.О.24 Основы туризма и гостеприимства, 1.О.29 Основы проектной деятельности, 1.О.12.03 Туристское ресурсоведение, Учебная практика (ознакомительная) (2 семестр)	1.Ф.04.М2.03 Организация командной работы, 1.Ф.04.М6.03 Технология продвижения услуг в сфере ресторанного сервиса, 1.Ф.04.М5.03 Психология карьеры и профессионального роста, 1.Ф.04.М1.03 История искусства и дизайна, 1.О.30 Проектная деятельность, 1.Ф.04.М4.03 Основы педагогического мастерства, ФД.02 Организация предпринимательской деятельности, 1.О.15 Менеджмент
--	---

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

Дисциплина	Требования
1.О.12.03 Туристское ресурсоведение	Знает: методику оценки туристского потенциала территории, основные категории и характеристики туристских ресурсов и ограничений Умеет: оценивать туристский потенциал территории и определять перспективные туристско-рекреационные зоны, районы и рынки туризма, выбирать оптимальные туристские ресурсы и проводить оценку туристского потенциала регионов Имеет практический опыт: оценки природных, культурно-исторических и социально-экономических ресурсов туристского рынка, оценки природных, культурно-исторических и социально-экономических ресурсов регионального туризма
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: владения методиками разработки цели и задач проекта на основе эффективных коммуникаций; разработки коммуникационной сети для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды
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.29 Основы проектной деятельности	Знает: определение проекта; классификацию проектов; основные группы процессов, процессы и области знаний (функциональные области) управления проектами; основные виды и процедуры контроля выполнения проекта; инструменты и методы управления внешними коммуникациями проекта; основные организации и профессиональные сообщества управления проектами; законодательно-правовые нормы и стандарт в области управления проектами., методы и инструменты управления временем и бюджетом согласно целям и задачам саморазвития Умеет: ставить цели и формулировать задачи, связанные с управлением проектами и реализацией профессиональных функций; составлять сетевые и календарные графики работ проекта и оценивать их параметры в условиях имеющихся ресурсных ограничений; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач, планировать задачи и оптимальные пути их решения согласно плану саморазвития и самореализации Имеет практический опыт: реализации основных управленческих функций применительно к проекту; применения современного инструментария управления содержанием, продолжительностью, качеством, стоимостью и рисками проекта, составления календарных планов и бюджетов проектов, в том числе проектов саморазвития, определения рисков и разработки мероприятий по их компенсации, в том числе для проектов саморазвития
1.Ф.04.М5.01 Эмоции человека и саморегуляция	Знает: основные классы эмоциональных явлений, основные теоретические подходы к изучению эмоций в современной психологии, методы осознания своих эмоций и эмоций других людей, соотношение эмоциональных явлений с другими психическими явлениями, закономерности их развития в онтогенезе и в трудных жизненных ситуациях, основные методы регуляции эмоциональных состояний Умеет: распознавать эмоциональное состояние

	по его проявлениям и применять техники распознавания эмоций и навыки самовыражения для их управления , применять техники анализа эмоциональных состояний и техники эмоциональной саморегуляции и управления Имеет практический опыт: применения техник распознавания своих и чужих эмоций, техник самовыражения , применения техник эмоциональной саморегуляции и управления эмоциями других людей, планирования своего эмоционального саморазвития
1.Ф.04.М3.01 Спортивные и физкультурно-массовые сооружения и тренажеры	Знает: историю строительства спортивных сооружений; классификацию спортивных сооружений; особенности спортивных сооружений для различных видов спорта; состав спортивных сооружений, их габариты, разметку, пропускную способность; правила эксплуатации спортивных сооружений, оборудования и спортивной техники; параметры и оборудование различных спортивных объектов; расположение зрительских мест на трибунах; расположение помещений и устройства для судей и прессы, о своих ресурсах и их пределах (временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы Умеет: оценивать состояние готовности спортивного оборудования, спортивного сооружения или объекта спорта к проведению соревнований и мероприятий , планировать перспективные цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей Имеет практический опыт:
1.О.24 Основы туризма и гостеприимства	Знает: структуру туристской индустрии и гостеприимства, виды туристской деятельности, основные характеристики, возможности, назначение составляющих сферы туризма и гостеприимства, специфику туризма и гостеприимства как особого вида деятельности и основные принципы функционирования туристской индустрии и индустрии гостеприимства Умеет: анализировать и систематизировать информацию в сфере туризма и гостеприимства, самостоятельно приобретать, усваивать и применять практическую информацию анализировать события и ситуации в сфере туризма и гостеприимства Имеет практический опыт: анализа и систематизации информации в области туризма и гостеприимства, анализа информации об объектах инфраструктуры в региональном туризме
1.О.25 Сервисология	Знает: иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, правила и технику безопасности обслуживания потребителей , понятийный аппарат теории потребностей, иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека,

	основные классификации нужд, мотивов и ценностей человека Умеет: определять потребительский статус туристских услуг, применять правила и технику безопасности обслуживания потребителей , эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей Имеет практический опыт: осуществления клиенториентированных коммуникаций и предоставления качественных туристских услуг, безопасного обслуживания потребителей, критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей
1.О.08 Правоведение	Знает: источники и системы гражданского, трудового, семейного, уголовного, экологического права и законодательства РФ, антикоррупционное законодательство, основные положения гражданского, трудового и уголовного законодательства Российской Федерации и другие нормативно-правовые акты в рамках своей будущей профессиональной деятельности 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, обосновывать и принимать в пределах должностных обязанностей решения, а также совершать действия, связанные с реализацией правовых норм 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, работы с СПС «Гарант» и «Консультант +», анализом юридических норм, побуждающих к корректировке профессиональной деятельности
1.О.17 Социология	Знает: понятие и сущность социологических исследований, методы сбора социологической информации, методы и технологии социологических исследований Умеет: проводить социологические исследования рынка туристских услуг, работать с социологической информацией для осуществления рыночных исследований и анализа требований клиентов на современном рынке туризма и гостиничных услуг Имеет практический опыт: проведения

	социологических исследований потребительского рынка туристских услуг, использования социологических методов в профессиональной деятельности
1.О.19 Психология	Знает: психологические основы функционирования познавательных, волевых и эмоциональных процессов для понимания собственных психологических особенностей управления временем, основные понятия психологии, типы темперамента, содержание мотивации и психической регуляции поведения и деятельности человека Умеет: использовать психологические техники и методы тайм- менеджмента в собственной деятельности, устанавливать гармоничные отношения в работе с клиентами, создавать благоприятный психологический климат в коллективе; изучать потребности общества и личности Имеет практический опыт: развития мотивационно- волевой сферы личности для осуществления личностного развития и профессионального роста, регулирования взаимоотношения людей: убеждения, доказательства, внушения и побуждения людей к необходимым действиям в процессе профессионального общения и совместной деятельности
Учебная практика (ознакомительная) (2 семестр)	Знает: основные характеристики, возможности, назначение составляющих сферы гостеприимства в регионе; имеющиеся программы развития туризма в регионе, общее количество туроператоров международного въездного, выездного и внутреннего туризма (согласно ЕФРТ), особенности рынка индустрии гостеприимства в регионе, органы исполнительной власти субъекта РФ в сфере туризма, программы развития туризма в регионе, методы исследований и мониторинга туристского рынка Умеет: анализировать рынок индустрии гостеприимства в регионе, анализировать рынок индустрии гостеприимства в регионе, самостоятельно приобретать, усваивать и применять практическую информацию в сфере туризма, проводить исследование туристского рынка в регионе Имеет практический опыт: самостоятельного определения специфики деятельности предприятий индустрии гостеприимства в регионе, выявления и анализа деятельности предприятий индустрии гостеприимства в регионе, характеристики туристского рынка

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	6

		питания. Сервисный план услуги. Производственные и вспомогательные процессы	
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	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитыва-
------	----------	--------------	-----------------------	-----	------------	---------------------------	----------

			мероприятия				ется в ПА
1	4	Текущий контроль	Задание 1 Конкурентная среда	1	25	приведен в приложении	дифференцированный зачет
2	4	Текущий контроль	Задание 2 Современные проблемы профессиональной сферы	1	25	приведен в приложении	дифференцированный зачет
3	4	Текущий контроль	Задание 3 Услуги	1	25	приведен в приложении	дифференцированный зачет
4	4	Текущий контроль	Семинар "Услуги общественного питания"	1	3	приведен в приложении	дифференцированный зачет
5	4	Текущий контроль	Семинар "Анализ конкурентной среды"	1	3	приведен в приложении	дифференцированный зачет
6	4	Текущий контроль	Эссе «Деятельность компании в области общественного питания»	1	5	приведен в приложении	дифференцированный зачет
7	4	Текущий контроль	Аналитическая работа	1	20	приведен в приложении	дифференцированный зачет
8	4	Текущий контроль	Аналитическая работа	1	25	приведен в приложении	дифференцированный зачет
9	4	Текущий контроль	Семинар " SWOT-анализ, PEST (STEEP)-матрица "	1	3	приведен в приложении	дифференцированный зачет
10	4	Текущий контроль	Аналитический проект «Эффективные услуги»	1	20	приведен в приложении	дифференцированный зачет
11	4	Бонус	Бонус по 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	дифференцированный зачет

						мероприятия. Максимальная оценка – 5 баллов.	
12	4	Проме- жуточная аттестация	Диф. зачет	-	40	приведен в приложении	дифференцированный зачет

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
дифференцированный зачет	Прохождение мероприятия промежуточной аттестации не обязательно. Зачет выставляется по итогам текущего контроля в соответствии с Положением о балльнорейтинговой системе оценивания. При недостатке баллов для положительной оценки студент может выполнить дополнительное задание для промежуточной аттестации. Варианты заданий и порядок начисления баллов приведены в приложении. Итоговая оценка определяется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания.	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
УК-2	Знает: нормативно-правовые основы процесса оказания услуг; виды услуг в общественном питании; классификацию форм и методов обслуживания потребителей в ресторанном сервисе	+		++				++		+	+	+	
УК-2	Умеет: обеспечивать организацию обслуживания потребителей на высоком профессиональном уровне; оценивать качество предоставляемых услуг	+		++		+++				+	+	+	
УК-2	Имеет практический опыт: разработки планов и процессов организации обслуживания потребителей; оценки качества предоставляемых услуг	+		++		+++				+	+	+	
УК-6	Знает: принципы планирования деятельности в области ресторанного сервиса		+	++						++	+	+	
УК-6	Умеет: разрабатывать мероприятия по совершенствованию системы обслуживания потребителей; осуществлять планирование деятельности; эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей		+	++						++	+	+	
УК-6	Имеет практический опыт: проектирования услуг и планирования деятельности в области сервиса; критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей		+	++						++	+	+	

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Гостиница и ресторан: бизнес и управление офиц. русскоязыч. изд.: 16+ ООО "Изд-во Хоспитэлити" журнал. - М., 2008-2015

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