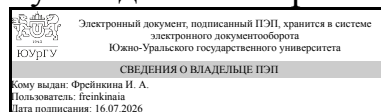


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Руководитель направления



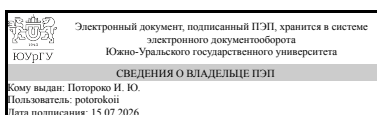
И. А. Фрейнкина

## 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** Пищевые и биотехнологии

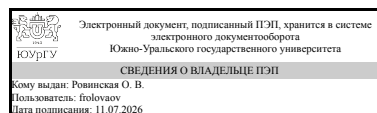
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 516

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



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<br>Умеет: обеспечивать организацию обслуживания потребителей на высоком профессиональном уровне; оценивать качество предоставляемых услуг<br>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<br>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<br>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.12.01 Социально-экономическая география современного мира,<br>1.Ф.04.М3.01 Спортивные и физкультурно-массовые сооружения и тренажеры,<br>1.О.19 Психология,<br>1.О.25 Сервисология,<br>1.Ф.04.М5.01 Эмоции человека и саморегуляция,<br>1.Ф.04.М1.01 Основы дизайна,<br>1.Ф.04.М2.01 Управление коммуникациями,<br>1.О.12.03 Туристское ресурсоведение,<br>1.О.29 Основы проектной деятельности,<br>1.О.17 Социология,<br>1.О.24 Основы туризма и гостеприимства,<br>1.О.08 Правоведение,<br>1.О.23 Основы медицинских знаний,<br>1.Ф.04.М6.01 Концептуальные решения для предприятий ресторанного сервиса,<br>Учебная практика (ознакомительная) (2 семестр) | 1.Ф.04.М6.03 Технология продвижения услуг в сфере ресторанного сервиса,<br>1.О.18 Политология,<br>ФД.02 Организация предпринимательской деятельности,<br>1.О.15 Менеджмент,<br>1.Ф.04.М5.03 Психология карьеры и профессионального роста,<br>1.Ф.04.М3.03 Организация спортивно-массовых мероприятий,<br>1.Ф.04.М2.03 Организация командной работы,<br>1.Ф.04.М1.03 История искусства и дизайна,<br>1.Ф.04.М7.03 Практическая стилистика научной речи,<br>1.О.30 Проектная деятельность |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

| Дисциплина                                   | Требования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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<br>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<br>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.О.29 Основы проектной деятельности         | Знает: методы и инструменты управления временем и бюджетом согласно целям и задачам саморазвития, 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | <p>профессиональные сообщества управления проектами; законодательно-правовые нормы и стандарт в области управления проектами.</p> <p>Умеет: планировать задачи и оптимальные пути их решения согласно плану саморазвития и самореализации, 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</p> <p>Имеет практический опыт: 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, реализации основных управленческих функций применительно к проекту; применения современного инструментария управления содержанием, продолжительностью, качеством, стоимостью и рисками проекта</p> |
| 1.О.23 Основы медицинских знаний | <p>Знает: основные категории здорового образа жизни, основные признаки неотложных состояний и алгоритм действий при оказании первой медицинской помощи</p> <p>Умеет: использовать современные методы самооценки здоровья и определять признаки неотложных состояний и характер повреждений для определения способов оказания первой помощи, определять признаки неотложных состояний и характер повреждений для определения способов оказания первой помощи</p> <p>Имеет практический опыт: оценки уровня здоровья, гигиенической культуры и ресурсов личного здоровьесбережения, неотложной помощи при наиболее распространённых патологических состояниях</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.О.25 Сервисология              | <p>Знает: понятийный аппарат теории потребностей, иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, основные классификации нужд, мотивов и ценностей человека, иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, правила и технику безопасности обслуживания потребителей</p> <p>Умеет: эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей, определять потребительский статус туристских услуг, применять правила и технику безопасности обслуживания потребителей</p> <p>Имеет практический опыт: критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей, осуществления клиенториентированных</p>                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | коммуникаций и предоставления качественных туристских услуг, безопасного обслуживания потребителей                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 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.12.03 Туристское ресурсоведение    | Знает: основные категории и характеристики туристских ресурсов и ограничений, методiku оценки туристского потенциала территории Умеет: выбирать оптимальные туристские ресурсы и проводить оценку туристского потенциала регионов, оценивать туристский потенциал территории и определять перспективные туристско-рекреационные зоны, районы и рынки туризма Имеет практический опыт: оценки природных, культурно-исторических и социально-экономических ресурсов регионального туризма, оценки природных, культурно-исторических и социально-экономических ресурсов туристского рынка                                                                                                                                                            |
| 1.О.24 Основы туризма и гостеприимства | Знает: специфику туризма и гостеприимства как особого вида деятельности и основные принципы функционирования туристской индустрии и индустрии гостеприимства, структуру туристской индустрии и гостеприимства, виды туристской деятельности, основные характеристики, возможности, назначение составляющих сферы туризма и гостеприимства Умеет: самостоятельно приобретать, усваивать и применять практическую информацию анализировать события и ситуации в сфере туризма и гостеприимства, анализировать и систематизировать информацию в сфере туризма и гостеприимства Имеет практический опыт: анализа информации об объектах инфраструктуры в региональном туризме, анализа и систематизации информации в области туризма и гостеприимства |
| 1.О.08 Правоведение                    | Знает: основные положения гражданского, трудового и уголовного законодательства Российской Федерации и другие нормативно-правовые акты в рамках своей будущей профессиональной деятельности,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                          | <p>антикоррупционное законодательство, источники и системы гражданского, трудового, семейного, уголовного, экологического права и законодательства РФ Умеет: обосновывать и принимать в пределах должностных обязанностей решения, а также совершать действия, связанные с реализацией правовых норм, 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 коррупционному поведению, интерпретировать законы, регулирующие основы социальных отношений в профессиональной, общественной и бытовой сферах деятельности Имеет практический опыт: работы с СПС «Гарант» и «Консультант +», анализом юридических норм, побуждающих к корректировке профессиональной деятельности, анализа различных явлений, юридических фактов, правовых норм и правовых отношений, относящихся к коррупции, применения нормативно-правовой и законодательной документации в профессиональной, общественной и бытовой деятельности</p> |
| 1.Ф.04.М2.01 Управление коммуникациями                                   | <p>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</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1.Ф.04.М6.01 Концептуальные решения для предприятий ресторанного сервиса | <p>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</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                        | Имеет практический опыт: планирования деятельности в области сервиса; критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей, анализа рынка и деятельности предприятий общественного питания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 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.О.12.01 Социально-экономическая география современного мира          | Знает: закономерности и факторы размещения отраслевой и территориальной структуры мирового хозяйства, на основе имеющихся ресурсов и ограничений, классификации стран современного мира Умеет: определять и сравнивать социально-экономические характеристики объектов, процессов и явлений на основе географического подхода, анализировать межкультурное разнообразие социально-экономических аспектов в разных странах мира Имеет практический опыт: работы с социально-экономической информацией географических регионов в рамках профессиональной деятельности, общения и коллективной работы с представителями других наций, рас, социальных страт и приверженцами отличных от собственной идеологий, политических взглядов и предпочтений                                                                                                                   |
| 1.Ф.04.М3.01 Спортивные и физкультурно-массовые сооружения и тренажеры | Знает: о своих ресурсах и их пределах (временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы, 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 Умеет: планировать перспективные цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, оценивать состояние готовности спортивного оборудования, спортивного сооружения или объекта спорта к проведению соревнований и мероприятий Имеет практический опыт: |
| 1.О.19 Психология                                                      | Знает: психологические основы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>                                                                                                                    |
| Учебная практика (ознакомительная) (2 семестр) | <p>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</p> <p>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</p> <p>Имеет практический опыт: самостоятельного определения специфики деятельности предприятий индустрии гостеприимства в регионе, выявления и анализа деятельности предприятий индустрии гостеприимства в регионе, характеристики туристского рынка</p> |

#### 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<br>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<br>Конкурентная среда                    | 1   | 25         | приведен в приложении     | дифференцированный зачет |
| 2    | 4        | Текущий контроль | Задание 2<br>Современные проблемы профессиональной | 1   | 25         | приведен в приложении     | дифференцированный зачет |

|    |   |                          |                                                              |   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |
|----|---|--------------------------|--------------------------------------------------------------|---|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|    |   |                          | сферы                                                        |   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |
| 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.<br>Участие в олимпиаде, диплом конференции или конкурса (по дисциплине): 10 баллов.<br>Участие в мероприятиях по дисциплине (посещение выставок, тематических круглых столов, семинаров): 1 балл за одно мероприятия.<br>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](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](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. 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») <a href="https://edu.susu.ru/">https://edu.susu.ru/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 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 <a href="https://elib.susu.ru/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=459472&amp;query_desc=ровинская">https://elib.susu.ru/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=459472&amp;query_desc=ровинская</a> |

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