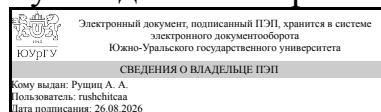


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



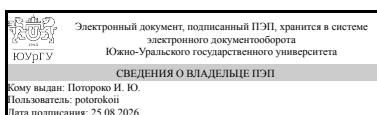
А. А. Руциц

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.27 Проектирование процесса оказания услуг
для направления 43.03.01 Сервис
уровень Бакалавриат
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Пищевые и биотехнологии

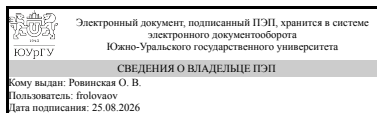
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

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



И. Ю. Потороко

Разработчик программы,
к.пед.н., доц., 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-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает: основы проектирования технологических процессов с учетом соблюдения всех требований предъявляемых к технологическим нормам и параметрами, предъявляемых к производству услуг Умеет: оптимально выстраивать последовательности технологических процессов в сфере производства услуг и обслуживания потребителей услуг с учетом их требований. Имеет практический опыт: расчетов и оптимизации параметров технологических основных производственных и вспомогательных внутренних процессов и процессов взаимодействия с внешними участниками деятельности предприятия в сфере ресторанного сервиса.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.О.11 Менеджмент, 1.О.15 Психодиагностика, 1.О.14 Психология, Учебная практика (ознакомительная) (2 семестр)	Не предусмотрены

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

Дисциплина	Требования
1.О.15 Психодиагностика	Знает: психометрические основы современных методик психологической диагностики Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать психодиагностический инструментарий в профессиональной деятельности Имеет практический опыт: проведения и интерпретации психодиагностических методик для составления психологического портрета личности потребителей
1.О.11 Менеджмент	Знает: базовую технологию управления саморазвитием на основе принципов образования и личностных характеристик, базовые технологии управления в коллективе, основные этапы развития менеджмента с древнейших времен до наших дней Умеет: организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами, организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами в сфере туризма Имеет практический опыт: принятия решений в профессиональной деятельности, осуществления организационно-управленческой деятельности внутри коллектива
1.О.14 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: содержание процессов самоорганизации и самообразования, особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности в области ресторанного сервиса, возможные пути разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности; основные требования этики служебных отношений и служебного этикета Умеет: планировать цели и устанавливать приоритеты при выборе способов

	принятия решений с учетом условий, средств, личностных возможностей и временной перспективы достижения и осуществления деятельности, оценивать факты и явления профессиональной деятельности не только с правовой, но и с нравственной точки зрения Имеет практический опыт: самостоятельно строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности., владения приемами сотрудничества с коллегами, работы в коллективе; владения основными методами и приемами практической и исследовательской работы в области устной и письменной коммуникаций, владения искусством и культурой слова
--	--

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч., 16,5 ч. контактной работы с применением дистанционных образовательных технологий

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		7
Общая трудоёмкость дисциплины	144	144
<i>Аудиторные занятия:</i>	8	8
Лекции (Л)	0	0
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	8	8
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	127,5	127,5
Работа со стандартами индустрии питания	55	55
Изучение материалов и выполнение заданий	72,5	72,5
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.	1	0	1	0
2	Правила оказания услуг. Основная нормативная правовая и техническая документация, регламентирующая деятельность предприятий сферы услуг	2	0	2	0
3	Услуги предприятий индустрии питания. Характеристика типов	2	0	2	0

	предприятий индустрии питания. Производственный процесс.				
4	Общая характеристика процесса обслуживания	1	0	1	0
5	Бизнес-процессы предприятий общественного питания, Формирование бизнес-планов, дорожных карт, аналитических отчетов. Оценка проектных решений	2	0	2	0

5.1. Лекции

Не предусмотрены

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	1
2	2	Разработка идеи услуги. Определение целевой аудитории услуги. Анализ конкурентов. Правила оказания услуг. Качество услуги. Качество обслуживания потребителей	2
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	2
4	4	Разработка моделей организационной и производственной структуры, сервисного плана услуги, основных и вспомогательных процессов.	1
5	5	Бизнес-процессы предприятий общественного питания, Формирование бизнес-планов, дорожных карт, аналитических отчетов.	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
Работа со стандартами индустрии питания	ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования	7	55
Изучение материалов и выполнение заданий	Курс дисциплины в Электронном ЮУрГУ Список литературы по дисциплине	7	72,5

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	7	Текущий контроль	Задание 1 Конкурентная среда	1	25	приведен в приложении	дифференцированный зачет
2	7	Текущий контроль	Задание 2 Современные проблемы профессиональной сферы	1	25	приведен в приложении	дифференцированный зачет
3	7	Текущий контроль	Задание 3 Услуги	1	25	приведен в приложении	дифференцированный зачет
4	7	Текущий контроль	Семинар "Услуги общественного питания"	1	3	приведен в приложении	дифференцированный зачет
5	7	Текущий контроль	Семинар "Анализ конкурентной среды"	1	3	приведен в приложении	дифференцированный зачет
6	7	Текущий контроль	Эссе «Деятельность компании в области общественного питания»	1	5	приведен в приложении	дифференцированный зачет
7	7	Текущий контроль	Аналитическая работа	1	20	приведен в приложении	дифференцированный зачет
8	7	Текущий контроль	Аналитическая работа	1	25	приведен в приложении	дифференцированный зачет
9	7	Текущий контроль	Семинар " SWOT-анализ, PEST (STEEP)-матрица "	1	3	приведен в приложении	дифференцированный зачет
10	7	Текущий контроль	Аналитический проект «Эффективные услуги»	1	20	приведен в приложении	дифференцированный зачет
11	7	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	В соответствии с пп. 2.5, 2.6

	контроля в соответствии с Положением о балльнорейтинговой системе оценивания. При недостатке баллов для положительной оценки студент может выполнить дополнительное задание для промежуточной аттестации. Варианты заданий и порядок начисления баллов приведены в приложении. Итоговая оценка определяется в соответствии с Положением о балльнорейтинговой системе оценивания.	Положения
--	--	-----------

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
УК-3	Знает: основы проектирования технологических процессов с учетом соблюдения всех требований предъявляемых к технологическим нормам и параметрами, предъявляемых к производству услуг	+	+	+	+			+	+	+	+	+
УК-3	Умеет: оптимально выстраивать последовательности технологических процессов в сфере производства услуг и обслуживания потребителей услуг с учетом их требований.		+	+			+	+	+	+	+	+
УК-3	Имеет практический опыт: расчетов и оптимизации параметров технологических основных производственных и вспомогательных внутренних процессов и процессов взаимодействия с внешними участниками деятельности предприятия в сфере ресторанного сервиса.		+	+			+	+	+	+	+	+

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. Коссов В. В. Бизнес-план: Обоснование решений : Учеб. пособие / Гос. ун-т - Высш. шк. экономики; Высш. шк. экономики (гос. ун-т). - М. : ГУ ВШЭ, 2000. - 269,[1] с.
3. Циферблат Л. Ф. Бизнес-план: работа над ошибками / Л. Ф. Циферблат. - М. : Финансы и статистика, 2001. - 139, [1] с. : ил.
4. Технология продукции общественного питания : Учеб. пособие по специальности "Технология продуктов обществ. питания" . Т. 2 / А. С. Ратушный, Б. А. Баранов, Н. И. Ковалев и др.; Под ред. А. С. Ратушного. - М. : Мир: Колос, 2004. - 413, [2] с. : ил.
5. Квалификационные требования, характеристики должностей, нормативы труда работников гостиничного хозяйства и общественного питания : Практ. пособие / Сост. С. С. Скобкин. - М. : Экономистъ, 2004. - 190, [1] с.

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») 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	ДОТ (ДОТ)	Компьютер с выходом в интернет
Практические занятия и семинары	ДОТ (ДОТ)	Компьютер с выходом в интернет
Самостоятельная работа студента	ДОТ (ДОТ)	Компьютер с выходом в интернет