

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Токарева Ю.С.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ОД.12.2.Проектирование услуг

на 180 часа(ов), 5 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 43.03.01 – Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Сервис в индустрии моды и красоты (для набора 2016, 2017)

Форма обучения очная, заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

изучение видов сервисных предприятий, состояния и путей развития производственной базы таких предприятий, изучение основ анализа и расчета производственной программы предприятий сферы услуг

Задачи изучения дисциплины:

- ☐ освоение основных понятий изучаемого курса;
- ☐ раскрытие сущности и механизмов проектирования процесса услуг;
- ☐ изучение правовых аспектов в оказании услуг;
- ☐ выработка у студентов навыков проектирования работы предприятий сервиса;
- ☐ формирование представлений о цикле работ по созданию, продвижению и реализации услуг, особенностях программ обслуживания;
- ☐ специфики отношений с поставщиками услуг;
- ☐ приобретение слушателями конкретных базовых практических навыков по овладению основными приемами создания услуги.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина является обязательной дисциплиной вариативной части Модуля 3: Процессы сервиса. Изучается после освоения студентами таких основополагающих курсов, как «Сервисология», «Сервисная деятельность». Смежно с данной дисциплиной студенты осваивают такие дисциплины как «Деятельность служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты», «Услуги в сфере красоты», «Управление качеством услуг».

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 5 зачетных(ые) единиц(ы), 180 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам		Всего часов
	7 семестр	8 семестр	
Общая трудоемкость			180
Аудиторные занятия, в т.ч.	30	28	58
лекционные (ЛК)	15	14	29
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	15	14	29
лабораторные (ЛР)	0	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	42	44	86
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	Экзамен	36

Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)			
--	--	--	--

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам		Всего часов
	9 семестр	10 семестр	
Общая трудоемкость			180
Аудиторные занятия, в т.ч.	16	18	34
лекционные (ЛК)	8	8	16
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	8	10	18
лабораторные (ЛР)	0	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	56	90	146
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)			

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ОПК-1	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
ОПК-3	Готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-5	Готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса.

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
Знать	Пороговый: сущность и классификацию услуг; специфику услуг: психолого-юридические образы клиентов, этическую и социальную ответственность бизнеса; особенности разработки новой услуги
	Стандартный: методы проектирования прогрессивных технологических процессов оказания услуг на предприятиях сервиса; технологии разработки услуги, понятие качества сервиса и услуг; методы проектирования прогрессивных технологических процессов
	Эталонный: способы развития сервисной компании; цикл постоянного совершенствования услуги и развития сервисного предприятия с учетом требований потребителя; различные технологии разработки новой сервисной услуги
Уметь	Пороговый: разрабатывать план действий персонала фирмы при возникновении чрезвычайных ситуаций; разрабатывать процессы оказания услуг с учетом требований клиента; проводить анализ для создания инновационных услуг
	Стандартный: использовать корпоративные коммуникации в сфере услуг: традиционные и новые средства внутренних и внешних коммуникаций, создание уникального образа компании, развитие лояльности характеристики услуги; устанавливать технологии процесса обслуживания клиентов; проектировать инновационную услугу в сфере сервиса
	Эталонный: разрабатывать мероприятия при реконструкции и перевооружении предприятий сервиса; организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; применять методы проектирования услуг для создания новых пакетов услуг
	Пороговый: навыками выполнения основных видов профессиональной деятельности; основными навыками организации процессов сервиса; элементарными навыками проектирования услуг

Владеть	Стандартный: навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий; навыками применения процессного подхода как основу управления сервисом и его качеством; навыками осуществления поиска возможностей для роста прибыли компании
	Эталонный: навыками применения международных стандартов в управлении качеством сервиса: серия ИСО 9000, ITIL и другие для разработки безопасной сервисной услуги; навыками проектирования качественных сервисных услуг с учетом требований потребителя навыками выполнения инновационных проектов в сфере сервиса

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Научно-теоретические основы проектирования услуг	17	4	3		10
2	2	Методы проектирования услуг	18	4	4		10
3	3	Технологии проектирования услуг	18	7			11
4	4	Технологии проектирования услуг	19		8		11
5	5	Разработка проекта новой услуги	18	7			11
6	6	Разработка проекта новой услуги	18		7		11
7	7	Контроль качества услуг	18	7			11
8	8	Контроль качества услуг	18		7		11
Итого			144	29	29	0	86

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	

1	1	Научно-теоретические основы проектирования услуг. Методы проектирования услуг	44	4	4		36
2	2	Технологии проектирования услуг	46	4	5		37
3	3	Разработка проекта новой услуги	44	4	4		36
4	4	Контроль качества услуг	46	4	5		37
Итого			180	16	18	0	146

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Сущность услуг. Классификация услуг и сервисных предприятий. Стратегии развития предприятия. Специфика услуг: психолого-юридические образы клиентов; этическая и социальная ответственность бизнеса. Базовые стратегии роста компании: риски и возможности. GAP-анализ
2	2	Методы проектирования прогрессивных технологических процессов оказания услуг на предприятиях сервиса. Принципы проектирования услуг
3	3	Технология разработки услуги. Использование особенности национального гостеприимства
5	5	Разработка технологической документации. Разработка процесса оказания услуг предприятий. Утверждение проекта услуги. Разработка мероприятий при реконструкции и перевооружении предприятий сервиса
7	7	Качество сервиса и услуг. Ключевые показатели эффективности стратегии. Ключевые элементы стратегии развития сервисного предприятия. Стандарты управленческих компетенций. Цикл постоянного совершенствования. Комплексная оценка услуги. Определение методов контроля качества услуги. Анализ проекта услуги. Применение международных стандартов в управлении качеством сервиса: серия iso 9000, itil и другие

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Сущность услуг. Классификация услуг и сервисных предприятий. Стратегии развития предприятия. Специфика услуг: психолого-юридические образы клиентов; этическая и социальная ответственность бизнеса. Базовые стратегии роста компании: риски и возможности. GAP-анализ
2	2	Методы проектирования прогрессивных технологических процессов оказания услуг на предприятиях сервиса. Принципы проектирования услуг
3	3	Технология разработки услуги. Использование особенности национального гостеприимства. Разработка технологической документации. Разработка процесса оказания услуг предприятий. Утверждение проекта услуги. Разработка мероприятий при реконструкции и перевооружении предприятий сервиса
4	4	Качество сервиса и услуг. Ключевые показатели эффективности стратегии. Ключевые элементы стратегии развития сервисного предприятия. Стандарты управленческих компетенций. Цикл постоянного совершенствования. Комплексная оценка услуги. Определение методов контроля качества услуги. Анализ проекта услуги. Применение международных стандартов в управлении качеством сервиса: серия iso 9000, itil и другие

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Общие положения проектирования предприятий индустрии красоты. Предпроектирование и принципы размещения. Технологические расчеты. Планировочные решения помещений в соответствии с их функциональным назначением.
2	2	Проектирование предприятий индустрии моды. Основные принципы проектирования. Технологические и планировочные решения.
4	4	Проектирование парикмахерских услуг. Основные принципы проектирования

6	6	Проектирование дизайнерских услуг. Основные этапы проектирования. Особенности проектирования отдельных видов услуги.
8	8	Анализ стандартов в управлении качеством сервиса. Разработка внутренних и внешних стандартов проектируемого сервисного предприятия.

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Общие положения проектирования предприятий индустрии красоты. Предпроектирование и принципы размещения. Технологические расчеты. Планировочные решения помещений в соответствии с их функциональным назначением. Проектирование парикмахерских услуг. Основные принципы проектирования
2	2	Проектирование парикмахерских услуг. Основные принципы проектирования
3	3	Проектирование дизайнерских услуг. Основные этапы проектирования. Особенности проектирования отдельных видов услуги.
4	4	Анализ стандартов в управлении качеством сервиса. Разработка внутренних и внешних стандартов проектируемого сервисного предприятия.

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
--------	---------------	---	-----------------------------

1	1	Формулирование идеи организационного проектирования на основе маркетинговых исследований. Системный анализ и структуризация проблемы (объекта). Разработка производственной структуры организации (числа и взаимосвязей производственных подразделений, форм соединений, планировки подразделений и т. п.).	Реферативное изложение, подготовка докладов
2	2	Разработка организационной структуры организации. Разработка положений (должностных инструкций) о службах. Разработка норм и нормативов. Разработка организационной структуры организации. Разработка положений (должностных инструкций) о службах. Разработка норм и нормативов. Подбор персонала и комплектование штата организации.	Реферативное изложение, подготовка докладов
3	3	Расчет потребности в различных видах ресурсов (по их видам, объектам и т. д.). Технико-экономическое обоснование организационного проекта.	Реферативное изложение, подготовка докладов
4	4	Согласование и утверждение проекта, передача его для использования (реализации).	Реферативное изложение, подготовка докладов
5	5	Разработка планировок размещения технологического оборудования и оснастки на участках оказания услуг.	Реферативное изложение, подготовка докладов
6	6	Расчет площадей участков оказания проектируемых услуг. Разработка генерального плана сервисного предприятия.	Реферативное изложение, подготовка докладов
7	7	Клиентоориентированная культура и корпоративные коммуникации в сфере услуг Управление качеством сервиса	Реферативное изложение, подготовка докладов
8	8	Разработка внутренних и внешних стандартов проектируемого сервисного предприятия.	Реферативное изложение, подготовка докладов

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
--------	---------------	---	-----------------------------

1	1	Формулирование идеи организационного проектирования на основе маркетинговых исследований. Системный анализ и структуризация проблемы (объекта). Разработка производственной структуры организации (числа и взаимосвязей производственных подразделений, форм соединений, планировки подразделений и т. п.).	Реферативное изложение, подготовка докладов
2	2	Расчет потребности в различных видах ресурсов (по их видам, объектам и т. д.). Технико-экономическое обоснование организационного проекта.	Реферативное изложение, подготовка докладов
3	3	Согласование и утверждение проекта, передача его для использования (реализации).	Реферативное изложение, подготовка докладов
4	4	Расчет площадей участков оказания проектируемых услуг. Разработка генерального плана сервисного предприятия.	Реферативное изложение, подготовка докладов

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	1	Лекция	Лекция с использованием презентаций	4
2	2	Лекция	Лекция с использованием презентаций	4
3	3	Лекция	Лекция с использованием презентаций	4
4	4	Практическая работа	Технологии развития критического мышления	6
5	5	Лекции	Лекция с использованием презентаций	4
6	6	Практическая работа	Технологии развития критического мышления	6
7	7	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
8	8	Практическая работа	Технологии развития критического мышления	2

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

[Фонд оценочных средств](#)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Д.Тим. Индустрия моды / Джексон Тим, Шоу Дэвид ; пер. с англ. О. В. Теплых. - Киев : Баланс Бизнес Букс, 2011. - 395 с. (2 экз.)
2. Устюжина А.Ю., Шевкун А.В. Проектирование услуг: учеб. пособие; Забайкал. гос. ун-т. Чита: ЗабГУ, 2017. 147 с. (10+е)

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Казакевич Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов. 2-е изд., доп. М. : Издательство Юрайт, 2017. 185 с. <https://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>
2. Зуб А. Т. Управление проектами : Учебник и практикум / Зуб Анатолий Тимофеевич; Зуб А.Т. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 422. <https://www.biblio-online.ru/book/D14EDC2D-8396-4303-97B9-D53FD6D2E9E2>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Горина К. В. География индустрии моды и красоты : учеб. пособие / Горина Ксения Владимировна, Новиков Александр Николаевич. - Чита : ЗабГУ, 2016. - 136 с. (4+е)
2. Ильдеменов С.В. Операционный менеджмент : учеб. пособие / С. В. Ильдеменов, А. С. Ильдеменов, С. В. Лобов. - Москва : ИНФРА-М, 2010. - 337 с. (5 экз.)
3. Старикова Ю.А. История и индустрия моды: учеб. пособие / Ю. А. Старикова. - Москва: А Приор, 2012. 128 с. (2 экз.)

6.2.2. Издания из ЭБС

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

<https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»
<http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»
<http://www.nlr.ru/> Российская национальная библиотека
<https://www.prilib.ru/> Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина
<http://www.rasl.ru/> Библиотека Российской Академии наук
<http://studentam.net/> Электронная библиотека учебников
<http://eup.ru/Catalog/All-All.asp> Библиотека экономической и управленческой литературы

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-109.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, экран.
Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-107.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы.

Кабинет «Кулинарии» Комплект специальной учебной мебели. Доска маркерная.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран.

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-315.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы, самостоятельной работы. Компьютерный класс Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран.

Комплект специальной учебной мебели.

ПК – 6 шт. (в т.ч. преподавательский).

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
Читальный зал научной библиотеки.

Аудитория для самостоятельной работы Комплект специальной учебной мебели (130 посадочных мест).

ПК – 19 шт.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-334.

Общий отдел ФЕНМиТ. Помещение для хранения учебного оборудования Монитор – 4 шт., системный блок – 4 шт., МФУ – 3шт., принтер – 2 шт., переносной ноутбук – 2шт., ноутбук – 1 шт., переносной проектор – 3 шт., переносной экран – 1 шт., копир ксерокс – 1шт.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Успешное изучение курса требует от студентов посещения лекций, активной работы на семинарах, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой.

Запись лекции– одна из форм активной самостоятельной работы студентов, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы студенты имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу.

Лекции имеют в основном обзорный характер и направлены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, а также призваны способствовать формированию

навыков работы с научной литературой. Предполагается также, что студенты приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Семинарское занятие – важная форма самостоятельной работы студентов над научной, учебной и периодической литературой. Именно на семинарском занятии каждый студент имеет возможность проверить глубину усвоения учебного материала, показать знание категорий, положений и инструментов сервисной деятельности. Участие в семинаре позволяет студенту соединить полученные теоретические знания с решением конкретных практических задач и моделей в области сервисной деятельности.

Семинарские занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки, определяются преподавателем, ведущим занятия.

Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными.

Разработчик/группа разработчиков: Устюжина Алена Юрьевна, Шевкун Анна Владимировна

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2017 г. № 16)**