

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.О.17.09.Проектирование услуг

на 252 часа(ов), 7 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 – Социально-культурный сервис (для набора 2019)

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, входящей в модуль профильных дисциплин. Изучается после освоения студентами таких основополагающих курсов, как «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Индустрия гостиничных и ресторанных услуг», «Основы туристского сервиса», «Управление качеством услуг». Смежно с данной дисциплиной студенты осваивают такие дисциплины как «Деятельность служб сервиса», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Анимационный сервис», «Консалтинговые услуги», «Управление проектами».

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 7 зачетных(ые) единиц(ы), 252 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам		Всего часов
	7 семестр	8 семестр	
Общая трудоемкость			252
Аудиторные занятия, в т.ч.	30	48	78
лекционные (ЛК)	10	24	34
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	20	24	44
лабораторные (ЛР)	0	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	42	60	102
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	Экзамен	36

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

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам		Всего часов
	9 семестр	10 семестр	
Общая трудоемкость			252
Аудиторные занятия, в т.ч.	12	20	32
лекционные (ЛК)	6	8	14
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	6	12	18
лабораторные (ЛР)	0	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	60	88	148
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		КР	

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Знать: потребность в технологических новациях и информационном обеспечении при проектировании в сфере сервиса Уметь: определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении при проектировании в сфере сервиса Владеть: навыками изучения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении при проектировании в сфере сервиса
	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Знать: особенности внедрения технологических новаций и современных программных продуктов при проектировании услуг в сфере сервиса Уметь: находить и внедрять технологические новации и современные программные продукты в объекты проектирования услуг в сфере сервиса Владеть: навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов при проектировании услуг в сфере сервиса
	ОПК-1.3. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса	Знать: основные программные продукты для сферы сервиса Уметь: использовать основные программные продукты для сферы сервиса Владеть: навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса

ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса	ПК-1.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса	Знать: приемы управления проектами в сфере сервиса Уметь: использовать приемы управления проектами в сфере сервиса Владеть: приемами управления проектами в сфере сервиса
	ПК-1.2. Применяет методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса	Знать: методы управления проектами в сфере сервиса Уметь: использовать различные методы управления проектами в сфере сервиса Владеть: методами управления проектами в сфере сервиса
	ПК-1.3. Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Знать: основы организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса Уметь: осуществлять организационно-управленческую деятельность по управлению проектами предприятия сервиса Владеть: навыками организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
ПК-2 Способен к разработке и совершенствованию	ПК-2.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Знать: теоретические основы клиентоориентированных технологии в сервисной деятельности Уметь: применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности при проектировании услуг Владеть: навыками внедрения клиентоориентированных технологий при проектировании услуг в сервисной сфере

совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-2.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	Знать: основы разработки системы клиентских отношений при проектировании услуг Уметь: разрабатывать систему клиентских отношений при проектировании услуг Владеть: навыками разработки системы клиентских отношений при проектировании услуг
	ПК-2.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	Знать: основы совершенствования системы клиентских отношений Уметь: совершенствовать систему клиентских отношений Владеть: навыками совершенствования системы клиентских отношений для проектирования услуг

3. Структура и содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
					ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	1	Основы проектирования	Научно-теоретические основы проектирования услуг	18	2	5		11
2	2	Методологическая основа проектирования	Методы проектирования услуг	19	3	5		11
3	3	Нормативные документы для проектирования услуги	Нормативно-правовая база проектирования	18	3	5		10
4	4	Технологии проектирования услуг	Технологии проектирования услуг	17	2	5		10
5	5	Разработка проекта услуги	Модель проектирования, основные слои проектирования услуги	27	6	6		15

6	6	Разработка проекта новой услуги	Специфические особенности разработки различных видов услуг	27	6	6		15
7	7	Качество услуги	Контроль качества услуг	27	6	6		15
8	8	Услуги сервисной сферы	Проектирование услуг сферы сервиса	27	6	6		15
Итого				180	34	44	0	102

3.1 Структура дисциплины для заочной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
					ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	1	Основы проектирования	Научно-теоретические основы проектирования услуг	18	2	1		15
2	2	Методологическая основа проектирования	Методы проектирования услуг	18	2	1		15
3	3	Нормативные документы для проектирования услуги	Нормативно-правовая база проектирования	18	1	2		15
4	4	Технологии проектирования услуг	Технологии проектирования услуг	18	1	2		15
5	5	Разработка проекта услуги	Модель проектирования, основные слои проектирования услуги	27	2	3		22
6	6	Разработка проекта новой услуги	Специфические особенности разработки различных видов услуг	27	2	3		22
7	7	Качество услуги	Контроль качества услуг	27	2	3		22
8	8	Услуги сервисной сферы	Проектирование услуг сферы сервиса	27	2	3		22
Итого				180	14	18	0	148

3.4. Содержание разделов дисциплины

3.4.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО
1	1	Научно-теоретические основы проектирования услуг	Специфика проектной деятельности. типы проектов. Сущность услуг. Классификация услуг и сервисных предприятий.	2	2
2	2	Методы проектирования услуг	Стратегии развития предприятия. Методологическая основа проектирования услуги с учетом специфики клиентов	3	2
3	3	Нормативно-правовая база проектирования	Документы, нормирующие проектирование услуг: стандарты, технические условия, СанПиНы, законодательные акты и д.п.	3	1
4	4	Технологии проектирования услуг	Технология разработки услуги. Использование особенности национального гостеприимства	2	1
5	5	Модель проектирования, основные слои проектирования услуги	Мультиатрибутивная модель проектирования. Слои проектирования услуги	6	2
6	6	Специфические особенности разработки различных видов услуг	Разработка технологической документации. Разработка процесса оказания услуг предприятий. Утверждение проекта услуги. Разработка мероприятий при реконструкции и перевооружении предприятий сервиса	6	2
7	7	Контроль качества услуг	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	6	2
8	8	Проектирование услуг сферы сервиса	Проектирование базовых, расширенных и дополнительных услуг в сервисной области	6	2

3.4.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО
1	1	Научно-теоретические основы проектирования услуг	Общие положения проектирования сервисных предприятий. Предпроектирование и принципы размещения общедоступных предприятий сервиса. Технологические расчеты при проектировании предприятий сервиса. Планировочные решения помещений в соответствии с их функциональным назначением.	5	1
2	2	Методы проектирования услуг	Перспективы для проектирования предприятий и услуг в сфере сервиса с учетом особенностей региона	5	1
3	3	Нормативно-правовая база проектирования	Анализ стандартов в области сервиса	5	2
4	4	Технологии проектирования услуг	Проектирование гостиничных предприятий и гостиничных услуг.	5	2
5	5	Модель проектирования, основные слои проектирования услуги	Проектирование предприятий и услуг общественного питания.	6	3
6	6	Специфические особенности разработки различных видов услуг	Проектирование туристических услуг.	6	3
7	7	Контроль качества услуг	Анализ стандартов в управлении качеством сервиса. Разработка внутренних и внешних стандартов проектируемого сервисного предприятия.	6	3
8	8	Проектирование услуг сферы сервиса	Проектирование анимационных услуг.	6	3

3.4.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО

3.6. Самостоятельная работа студентов

			Виды	Трудоемкость (в часах)
--	--	--	------	------------------------

Модуль	Номер раздела	Содержание материала, выносимого на самостоятельное изучение	самостоятельной работы		
				ОФО	ЗФО
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.).	Составление конспектов, реферативное изложение, составление структурно-логических схем, подготовка докладов	11	15
2	2	Разработка организационной структуры организации. Разработка положений (должностных инструкций) о службах. Разработка норм и нормативов. Подбор персонала и комплектование штата организации.	Составление конспектов, реферативное изложение, составление структурно-логических схем, подготовка докладов	11	15
3	3	Расчет потребности в различных видах ресурсов (по их видам, объектам и т. д.). Техно-экономическое обоснование организационного проекта.	Составление конспектов, реферативное изложение, составление структурно-логических схем, подготовка докладов	10	15
4	4	Согласование и утверждение проекта, передача его для использования (реализации).	Составление конспектов, реферативное изложение, составление структурно-логических схем, подготовка докладов	10	15
5	5	Разработка планировок размещения технологического оборудования и оснастки на участках оказания услуг. Расчет площадей участков оказания проектируемых услуг.	Составление конспектов, реферативное изложение, составление структурно-логических схем, подготовка докладов	15	22

6	6	Разработка генерального плана сервисного предприятия.	Составление конспектов, реферативное изложение, составление структурно-логических схем, подготовка докладов	15	22
7	7	Клиентоориентированная культура и корпоративные коммуникации в сфере услуг Управление качеством сервиса	Составление конспектов, реферативное изложение, составление структурно-логических схем, подготовка докладов	15	22
8	8	Проектирование качественного сервиса Поддержка функционирования сервиса Цикл постоянного совершенствования	Составление конспектов, реферативное изложение, составление структурно-логических схем, подготовка докладов	15	22

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта: учебно-практ. пособие / Грачева Оксана Юрьевна [и др.]. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2010. - 276с.
2. Устюжина А.Ю., Шевкун А.В. Проектирование услуг: учеб.пособие;Забайкал. гос. ун-т. Чита: ЗабГУ, 2017. 147 с.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов. 2-е изд., доп. М. : Издательство Юрайт, 2018. 185 с. <https://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, 2018. 422 с. <https://www.biblio-online.ru/book/D14EDC2D-8396-4303-97B9-D53FD6D2E9E2>

3. Щетинин М. П. Проектирование предприятий общественного питания. руководство к выполнению учебных проектов : Учебное пособие / Щетинин М.П., Пасько О.В., Бураковская Н.В. - 2-е изд. - Электрон. дан. М : Издательство Юрайт, 2018. 287 с. <http://www.biblio-online.ru/book/CFDBF1BD-C252-4394-92CA-019224447693>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. Асанова И.М. Организация культурно-досуговой деятельности: учебник / Асанова Ирина Маратовна, Дерябина Светлана Олеговна. М.: Академия, 2011. 192с.

2. Ветитнев А.М. Организация санаторно-курортной деятельности: учеб.пособие. Москва: Федеральное агенство по туризму "Туризм", 2014. 272 с. 3. Долженко Г.П. Экскурсионное дело: учеб.пособие / Долженко Геннадий Петрович. - 4-е изд., испр. и доп. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2012. 308 с.

3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник/ Ляпина Ирина Юрьевна; под ред. А.Ю. Лапина. - 8-е изд., стер. М.: Академия, 2011. 208 с.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. Боголюбов В. С. Туристско-рекреационное проектирование. оценка инвестиций : Учебник и практикум / Боголюбов В.С., Быстров С.А., Боголюбова С.А. - 2-е изд. М : Издательство Юрайт, 2018. 256 с. <http://www.biblio-online.ru/book/01E710EA-FFDA-4DDA-B8F6-C3CEFAE3B85E>

2. Фролов Ю. В. Стратегический менеджмент. формирование стратегии и проектирование бизнес-процессов : Учебное пособие / Серышев Р.В., Фролов Ю.В. - под ред. 2-е изд. М : Издательство Юрайт, 2018. 166 с. <http://www.biblio-online.ru/book/E7EC4F0D-5B68-4707-B89D-D7F67E3DCE3D>

5.3. 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.prlib.ru/> Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина

<http://www.ras.ru/> Библиотека Российской Академии наук

<http://studentam.net/> Электронная библиотека учебников

<http://eup.ru/Catalog/All-All.asp> Библиотека экономической и управленческой литературы

6. 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:

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	

Учебные аудитории для промежуточной аттестации	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закреплённой расписанием по кафедре
Учебные аудитории для курсового проектирования(выполнения курсовых работ)	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	
Учебные аудитории для текущей аттестации	
Помещение для самостоятельной работы	

8. 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— важнейшая 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.

Указания по выполнению курсовой работы

Курсовая работа предназначена для углубления и расширения знаний по изучаемой дисциплине. Выполненная работа должна быть защищена студентом. Студенты, не выполнившие курсовую работу, к сдаче экзамена не допускаются. Работа должна быть оформлена в печатном виде, удобна для проверки и хранения.

Цель написания курсовой работы – углубление и закрепление теоретических знаний и практических навыков в области организации и планирования деятельности сервисных предприятий. Проект должен показать умение и способности студента самостоятельно искать новую информацию, анализировать и обобщать собранный материал в рамках проводимого исследования.

Курсовая работа выполняется студентом в сроки, предусмотренные учебным планом и графиком учебного процесса.

Типовая структура курсовой работы в общем виде включает: титульный лист,

содержание, введение, основную часть, заключение, библиографию, приложения. Во введении (3-4 стр. печатного текста) обосновывается актуальность исследуемой темы в теоретическом и практическом плане, методология исследования, научный аппарат, значимость исследования.

В основной части (30-35 стр. печатного текста) рассматривается содержание темы на основе обобщения правовых и литературных источников, данных маркетинговых исследований, дается анализ современного состояния исследуемого предмета. Выполняя курсовую работу необходимо продемонстрировать умение правильно, кратко и четко излагать усвоенный материал, выделяя основные положения, проводить исследования состояния сервисного предприятия, рынка услуг и т.п., производить технико-экономические расчеты, анализировать и делать соответствующие выводы. Не следует включать материалы, не имеющие прямого отношения к рассматриваемой теме. Между подразделами основной части работы необходимы смысловые связи, чтобы текст был логически выстроен и не содержал разрывов в изложении материала.

В заключении курсовой работы подводятся итоги исследования, формулируются основные выводы. Объем заключения должен составлять 1-2 страницы.

Библиографический список должен включать не менее 25 источников (расположенных в алфавитном порядке). По тексту работы обязательны ссылки на источники информации согласно библиографии.

Приложения оформляются по необходимости и могут содержать схемы, таблицы, рисунки (например, бланки деклараций), данные статистики, не вошедшие в контрольную работу.

Требования к оформлению курсовой работы. Объем курсовой работы – не менее 35 и не более 45 страниц печатного текста.

Курсовая работа оформляется на стандартных листах формата А4 (на одной стороне каждого листа). Поля: верхнее, нижнее - 2 см., левое - 3 см., правое - 1,5 см.; шрифт Times New Roman, кегль 14, межстрочный интервал полуторный, выравнивание по ширине, расстояние между буквами обычное, абзацный отступ - 1,25 см.

Разработчик/группа разработчиков: Шевкун Анна Владимировна, к.п.н., доцент кафедры ТМПОСиТ

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2019 г. № 1)**

Согласована с выпускающей кафедрой

Заведующий кафедрой

« ____ » _____ 20 ____ г.