

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.18.Проектирование услуг

на 108 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 44.03.04 – Профессиональное обучение (по отраслям)

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

Профиль – Сервис (для набора 2014, 2015)

Форма обучения очная

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 процесса проектирования услуг;
- ☐ раскрытие сущности и механизмов проектирования процесса услуг;
- ☐ изучение правовых аспектов в оказании услуг;
- ☐ выработка 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. Изучается после освоения студентами таких основополагающих курсов, как «Сервисология» «Технологии сервиса», «Сервисная деятельность». Смежно с данной дисциплиной студенты осваивают такие дисциплины как «Организация и планирование деятельности предприятия», «Основы гостиничного и ресторанного сервиса», «Основы туристического сервиса» и ряд курсов по выбору «Анимационная деятельность», «Туристические услуги», «Гостиничные и ресторанные услуги», где студенту обеспечиваются условия для формирования профессиональных и специальных компетенций.

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	7 семестр	
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	28	28
лекционные (ЛК)	14	14
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	14	14
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	44	44

Форма промежуточной аттестации в семестре	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-10	Владение системой эвристических методов и приемов
ПК-13	Готовность к поиску, созданию, распространению, применению новшеств и творчества в образовательном процессе для решения профессионально-педагогических задач.
ПК-14	Готовность к применению технологий формирования креативных способностей при подготовке рабочих, служащих и специалистов среднего звена
ПК-18	Способность проектировать пути и способы повышения эффективности профессионально-педагогической деятельности

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
	Пороговый: знать некоторые приемы разработки новой услуги; методы проектирования процесса оказания услуг; основы технологии формирования креативных способностей при подготовке рабочих, служащих и специалистов среднего звена; основные способы повышения эффективности профессионально-педагогической деятельности

Знать	Стандартный: основные методы и приемы проектирования услуг; основы организации труда на предприятиях сервиса; специфику формирования креативных способностей при подготовке рабочих, служащих и специалистов среднего звена; пути и способы повышения эффективности профессионально-педагогической деятельности посредством проектирования услуг
	Эталонный: передовые методы и приемы проектирования сервисных услуг; элементы производственной инфраструктуры предприятий в сфере сервиса; специфику технологий формирования креативных способностей в процессе проектирования услуги при подготовке рабочих, служащих и специалистов среднего звена; технологии проектирования путей и способов повышения эффективности профессионально-педагогической деятельности при проектировании услуги
	Пороговый: использовать основные приемы при проектировании услуг; разрабатывать производственную программу; проводить отбор технологий формирования креативных способностей при подготовке рабочих, служащих и специалистов среднего звена; выявлять способы повышения эффективности профессионально-педагогической деятельности.
Уметь	Стандартный: использовать методы и приемы при проектировании услуг; планировать потребность в персонале и других ресурсах; применять технологии формирования креативных способностей при подготовке рабочих, служащих и специалистов среднего звена для проектирования услуги; отбирать способы проектирования пути повышения эффективности профессионально-педагогической деятельности
	Эталонный: уметь сочетать различные методы и приемы при проектировании сервисной услуги; использовать нормативную документацию при оценке и контроле процесса оказания услуг; отбирать и применять различные сервисные технологии формирования креативных способностей при подготовке рабочих, служащих и специалистов среднего звена; проектировать пути и способы повышения эффективности профессионально-педагогической деятельности при проектировании услуг

Владеть	Пороговый: приемами проектирования услуг; навыками разработки новой услуги для предприятия; навыками формирования креативных способностей при подготовке рабочих, служащих и специалистов среднего звена; некоторыми способами повышения эффективности профессионально-педагогической деятельности при проектировании услуги
	Стандартный: методов и приемов проектирования услуг; позапного планирования разработки проекта новой услуги; методикой формирования креативных способностей при подготовке рабочих, служащих и специалистов среднего звена при проектировании услуги; основными навыками повышения эффективности профессионально-педагогической деятельности при проектировании услуги
	Эталонный: системой методов и приемов проектирования услуг; методами планирования, калькулирования и оптимизации себестоимости услуг; навыками технологий формирования креативных способностей при подготовке рабочих, служащих и специалистов среднего звена при проектировании услуг; навыками проектирования пути и способы повышения эффективности профессионально-педагогической деятельности в процессе

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	18	4	3		11
2	2	Технологии проектирования услуг	18	3	4		11
3	3	Разработка проекта новой услуги	18	3	4		11
4	4	Контроль качества услуг	18	4	3		11
Итого			72	14	14	0	44

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	Технология разработки услуги. Методы проектирования прогрессивных технологических процессов оказания услуг на предприятиях сервиса. Принципы проектирования услуг. Использование особенности национального гостеприимства
3	3	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 общественного питания. Предпроектирование и принципы размещения общедоступных предприятий общественного питания. Технологические расчеты при проектировании предприятий общественного питания. Планировочные решения помещений в соответствии с их функциональным назначением.
2	2	Проектирование гостиничных предприятий и гостиничных услуг. Основные принципы проектирования гостиничной услуги. Технологические и планировочные решения. Проектирование анимационных услуг. Основные принципы проектирования анимационной услуги.

3	3	Проектирование туристических услуг. Основные этапы проектирования туристских услуг. Особенности проектирования отдельных видов туристских услуг. Проектирование экскурсионной 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
2	2	Разработка организационной структуры организации. Разработка положений (должностных инструкций) о службах. Разработка норм и нормативов. Подбор персонала и комплектование штата организации. Расчет потребности в различных видах ресурсов (по их видам, объектам и т. д.). Техничко-экономическое обоснование организационного проекта. Согласование и утверждение проекта, передача его для использования (реализации).	Подготовка электронных презентаций
3	3	Разработка планировок размещения технологического оборудования и оснастки на участках оказания услуг. Расчет площадей участков оказания проектируемых услуг. Разработка генерального плана сервисного предприятия.	Подготовка электронной презентации
4	4	Клиентоориентированная культура и корпоративные коммуникации в сфере услуг Управление качеством сервиса Проектирование качественного сервиса Поддержка функционирования сервиса Цикл постоянного совершенствования	Реферативное изложение. Подготовка электронной презентации

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	1	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
2	2	Лекция, практическая работа	Лекция с использованием презентаций, технологии критического мышления	6
3	3	Лекция, практическая работа	Лекция с использованием презентаций, технологии критического мышления	6
4	4	Лекция	Лекция с использованием презентаций	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. Устюжина, А.Ю. Проектирование услуг [Текст] : учеб. пособие / А. Ю. Устюжина, А. В. Шевкун. - Чита : ЗабГУ, 2017. - 147 с. - ISBN 978-5-9293-1871-9 : 147-00.
2. 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.

6.1.2. Издания из ЭБС

1. 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>
2. Сологубова Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для академического бакалавриата. 2-е изд., испр. и доп. М. : Издательство Юрайт, 2017. 379 с. <https://biblio-online.ru/book/4B99E687-B5E5-4F3E-AADB-743EBA720ED3>
3. Казакевич Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов. 2-е изд., доп. [Электронный ресурс] М. : Издательство Юрайт, 2017. 185 с <https://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. 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 агентство по туризму "Туризм", 2014. 272 с.

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

4. Долженко Г.П. Экскурсионное дело: учеб.пособие / Долженко Геннадий Петрович. - 4-е изд., испр. и доп. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2012. 308 с.

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата[Электронный ресурс]М. : Издательство Юрайт, 2016. 331 с.
<https://www.biblio-online.ru/book/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>

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.rplib.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 "МераПро".

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 меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран, переносная акустическая система.

Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

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 специализированной учебной мебели.

Доска аудиторная меловая.

Комплект ПЭВМ - 8 шт.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран, переносная акустическая система.

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 Комплект специальной мебели.

Ноутбук – 3 шт.

Проектор – 3 шт.

Экран – 1 шт.

МФУ – 3 шт., принтер – 2 шт., акустическая система – 2 шт.

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– 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.

Реферат – это краткое изложение содержания оригинального текста, включающее фактические сведения и выводы, значимые с точки зрения целесообразности обращения к первоисточнику.

Текст реферата представляет собой следующую структуру:

1. Введение. Здесь обосновывается выбор темы, излагаются, формулируются цели и задачи (обычно в форме перечисления), сообщается о предполагаемом результате, могут быть краткие сведения об авторе.

2. Основная часть имеет варианты подачи материала в зависимости от количества используемых источников и поставленных задач. Но, главное, отбирается и анализируется только та информация, которая непосредственно касается темы реферата.

3. Заключение содержит обоснованные выводы, итоги всей работы.

Электронная презентация -- это файл, в который собраны материалы выступления, подготовленные в виде компьютерных слайдов.

Общие требования:

1. На слайдах должны быть только тезисы, ключевые фразы и графическая информация (рисунки, графики и т.п.) – они сопровождают подробное изложение мыслей докладчика, но не наоборот;
2. Количество слайдов должно быть не более 20;
3. При докладе рассчитывайте, что на один слайд должно уходить в среднем 1,5 минуты;
4. Не стоит заполнять слайд большим количеством информации. Наиболее важную информацию желательно помещать в центр слайда.

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

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