

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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 2018)

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 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)		

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
Общая трудоемкость	108	
Аудиторные занятия, в т.ч.	0	
лекционные (ЛК)	0	
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	0	
лабораторные (ЛР)	0	
Самостоятельная работа студентов (СРС)	0	
Форма промежуточной аттестации в семестре	0	
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	
Знать	Пороговый: знать некоторые приемы разработки новой услуги;
	Стандартный: основные методы и приемы проектирования услуг;
	Эталонный: передовые методы и приемы проектирования сервисных услуг;
Уметь	Пороговый: использовать основные приемы при проектировании услуг;
	Стандартный: использовать методы и приемы при проектировании услуг;
	Эталонный: уметь сочетать различные методы и приемы при проектировании сервисной услуги;
Владеть	Пороговый: приемами проектирования услуг;
	Стандартный: методов и приемов проектирования услуг;
	Эталонный: системой методов и приемов проектирования услуг;

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

Заочная форма

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

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).	Составление структурно-логических схем
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

Заочная форма

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

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	1	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
2	3	Лекция, практическая работа	Лекция с использованием презентаций, технологии конструктивного взаимодействия	6

3	3	Лекция, практическая работа	Лекция с использованием презентаций, технологии конструктивного взаимодействия	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

6.1.2. Издания из ЭБС

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

6.2.2. Издания из ЭБС

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

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

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.

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

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2018 г. № 1)**