

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.07.15.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 2020)

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 для изучения и входит в предметно-содержательный модуль. 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 инновационной деятельности предприятия сервиса», «Основы гостиничного и ресторанного сервиса», «Основы рекреационного сервиса», «Исследовательская деятельность в сервисе», где студенту обеспечиваются условия для формирования 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
	8 семестр	
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	32	32
лекционные (ЛК)	16	16
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	16	16
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	40	40

Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	10 семестр	
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	16	16
лекционные (ЛК)	8	8
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	8	8
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	56	56
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

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

ПК-1. Способен реализовывать программы профессионального обучения, СПО и (или) ДПП по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам	ПК-1.1. Знает: преподаваемую область научного (научно-технического) знания и (или) профессиональной деятельности; требования ФГОС СПО и иных нормативных документов, регламентирующих содержание профессионального образования (профессионального обучения) и организацию образовательного процесса; требования охраны труда при проведении учебных занятий и (или) организации деятельности обучающихся на практике по освоению профессии рабочего, должности служащего; тенденции развития образования, общую политику образовательных организаций СПО и ДПО; информационные аспекты деятельности педагога профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования; основные компоненты целостного педагогического процесса профессиональной подготовки рабочих (специалистов) для отраслей экономики региона	Знать: преподаваемую область научного знания проектирования услуг; требования нормативных документов, регламентирующих процесс проектирования услуг Уметь: Владеть:
	ПК-1.2. Умеет: использовать педагогически обоснованные формы, методы и приемы организации деятельности обучающихся по освоению учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), на практике	Знать: Уметь: использовать педагогически обоснованные формы, методы и приемы организации деятельности при проектировании услуг Владеть:
	ПК-1.3. Владеет: методикой проведения учебных занятий по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям) образовательной программы; методами организации самостоятельной работы обучающихся по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям) образовательной программы	Знать: Уметь: Владеть: методикой проектирования услуг; методами организации самостоятельной работы при выполнении проекта услуги

ПК-2. Способен разрабатывать, обновлять программное и учебно-методическое обеспечение учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик и планировать занятия	ПК-2.1. Знает: требования ФГОС СПО, содержание примерных (типовых) программ; требования профессиональных стандартов по соответствующему виду профессиональной деятельности; требования и методические основы разработки программно-методического обеспечения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик; современное состояние области науки и (или) профессиональной деятельности, соответствующей преподаваемым учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам; структуру общих и профессиональных компетенций, формируемых в процессе обучения и профессионального воспитания рабочих (специалистов), а также характеристики воспитательных отношений: ценности, культуру обучающихся	Знать: требования и методические основы разработки проектов услуги; современное состояние области проектирования услуг Уметь: Владеть:
	ПК-2.2. Умеет: разрабатывать программную документацию по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам; разрабатывать учебно-методическое обеспечение учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик; планировать занятия по преподаваемым учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам; анализировать проведение учебных занятий и организацию самостоятельной работы обучающихся, вносить коррективы в рабочую программу, план изучения учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), образовательные технологии, задания для самостоятельной работы, собственную профессиональную деятельность	Знать: Уметь: разрабатывать программную документацию по процессам проектирования услуги Владеть:

	ПК-2.3. Владеет: методикой работы с учебно-программной документацией; методами анализа учебнометодического обеспечения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик	Знать: Уметь: Владеть: методикой работы с проектной документацией; методами анализа обеспечения процессов проектирования услуг
ПК-3. Способен решать задачи воспитания, развития и мотивации обучающихся в учебной, учебнопрофессиональной, проектной, научной и иной деятельности по программам СПО и (или) ДПП	ПК-3.1. Знает: психологические основы мотивации обучающихся в учебной, учебно-профессиональной, проектной, научной и иной деятельности; закономерности процессов воспитания и развития обучающихся в организациях СПО и (или) ДПО	Знать: психологические основы мотивации обучающихся в учебной, учебно-профессиональной, проектной, научной и иной деятельности при проектировании услуг Уметь: Владеть:
	ПК-3.2. Умеет: создавать условия для воспитания и развития обучающихся, мотивировать их деятельность по освоению учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), выполнению заданий для самостоятельной работы; привлекать обучающихся к целеполаганию, активной пробе своих сил в учебной, учебно-профессиональной, проектной, научной и иной деятельности, обучать самоорганизации и самоконтролю; организовывать проведение конференций, выставок, конкурсов профессионального мастерства, иных конкурсов и мероприятий (в области преподаваемого учебного предмета, курса, дисциплины (модуля)); осуществлять подготовку обучающихся к участию в конференциях, выставках, конкурсах профессионального мастерства, иных конкурсах и мероприятиях в области преподаваемого учебного предмета, курса, дисциплины (модуля)	Знать: Уметь: привлекать обучающихся к целеполаганию, активной пробе своих сил в учебной, учебно-профессиональной, проектной, научной и иной деятельности, обучать самоорганизации и самоконтролю при проектировании услуг Владеть:

	ПК-3.3. Владеет: методами воспитания и развития обучающихся в организациях СПО и (или) ДПО; методикой руководства учебно-профессиональной, проектной, исследовательской и иной деятельностью обучающихся по программам СПО и (или) ДПП	Знать: Уметь: Владеть: методами воспитания и развития обучающихся в организациях СПО и (или) ДПО; методикой руководства учебно-профессиональной, проектной, исследовательской и иной деятельностью обучающихся при проектировании 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	Теоретические аспекты проектирования услуг	Научно-теоретические основы проектирования услуг: понятийный аппарат	18	4	4		10
2	2	Технологии проектирования услуг	Технические особенности проектирования услуг в сервисной деятельности	18	4	4		10
3	3	Разработка проекта новой услуги	Технология создания новой услуги на основе мультиатрибутивной модели	18	4	4		10
4	4	Контроль качества услуг	Основные характеристики услуги, оценка их качества	18	4	4		10
Итого				72	16	16	0	40

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	Теоретические аспекты проектирования услуг	Научно-теоретические основы проектирования услуг: понятийный аппарат	18	2	2		14
2	2	Технологии проектирования услуг	Технические особенности проектирования услуг в сервисной деятельности	18	2	2		14
3	3	Разработка проекта новой услуги	Технология создания новой услуги на основе мультиатрибутивной модели	18	2	2		14
4	4	Контроль качества услуг	Основные характеристики услуги, оценка их качества	18	2	2		14
Итого				72	8	8	0	56

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: понятийный аппарат	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	4	2
2	2	Технические особенности проектирования услуг в сервисной деятельности	Технология разработки услуги. Методы проектирования прогрессивных технологических процессов оказания услуг на предприятиях сервиса. Принципы проектирования услуг. Использование особенности национального гостеприимства	4	2
3	3	Технология создания новой услуги на основе мультиатрибутивной модели	Разработка технологической документации. Разработка процесса оказания услуг предприятий. Утверждение проекта услуги. Разработка мероприятий при реконструкции и перевооружении предприятий сервиса	4	2

4	4	Основные характеристики услуги, оценка их качества	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	4	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: понятийный аппарат	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.	4	2
2	2	Технические особенности проектирования услуг в сервисной деятельности	Проектирование гостиничных предприятий и гостиничных услуг. Основные принципы проектирования гостиничной услуги. Технологические и планировочные решения. Проектирование анимационных услуг. Основные принципы проектирования анимационной услуги.	4	2
3	3	Технология создания новой услуги на основе мультиатрибутивной модели	Проектирование туристических услуг. Основные этапы проектирования туристских услуг. Особенности проектирования отдельных видов туристских услуг. Проектирование экскурсионной услуги.	4	2

4	4	Основные характеристики услуги, оценка их качества	Анализ стандартов в управлении качеством сервиса. Разработка внутренних и внешних стандартов проектируемого сервисного предприятия.	4	2
---	---	--	---	---	---

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

Модуль	Номер раздела	Содержание материала, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (в часах)	
				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.).	Реферативное изложение	10	14
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.). Техно-экономическое обоснование организационного проекта. Согласование и утверждение проекта, передача его для использования (реализации).	Составление структурно-логических схем	10	14
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	10	14

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	10	14
---	---	--	--	----	----

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.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

6. 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:

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	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
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.

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: Шевкун Анна Владимировна, к.п.н., доцент кафедры ТМПОСиТ

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2020 г. № 1)**

Согласована с выпускающей кафедрой

Заведующий кафедрой

« ____ » _____ 20 ____ г.