

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 технологии

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет естественных  
наук, математики и  
технологий

Токарева Юлия Сергеевна

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 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 2023)  
Форма обучения: Очная

# 1. Организационно-методический раздел

## 1.1 Цели 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:

раскрытие сущности и механизмов проектирования процесса услу  
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  
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.

Виды занятий	Семестр 7	Семестр 8	Всего часов
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	96	138
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	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	<p>Знать: потребность в технологических новациях и информационном обеспечении при проектировании в сфере сервиса</p> <p>Уметь: определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении при проектировании в сфере сервиса</p> <p>Владеть: навыками изучения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении при проектировании в сфере сервиса</p>
ОПК-1	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	<p>Знать: особенности внедрения технологических новаций и современных программных продуктов при проектировании услуг в сфере сервиса</p> <p>Уметь: находить и внедрять технологические новации и</p>

		<p>современные программные продукты в объекты проектирования услуг в сфере сервиса</p> <p>Владеть: навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов при проектировании услуг в сфере сервиса</p>
ОПК-1	ОПК-1.3. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса	<p>Знать: основные программные продукты для сферы сервиса</p> <p>Уметь: использовать основные программные продукты для сферы сервиса</p> <p>Владеть: навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса</p>
ПК-1	ПК-1.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса	<p>Знать: приемы управления проектами в сфере сервиса</p> <p>Уметь: использовать приемы управления проектами в сфере сервиса</p> <p>Владеть: приемами управления проектами в сфере сервиса</p>
ПК-1	ПК-1.2. Применяет методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса	<p>Знать: методы управления проектами в сфере сервиса</p> <p>Уметь: использовать различные методы управления проектами в сфере сервиса</p> <p>Владеть: методами управления проектами в сфере сервиса</p>
ПК-1	ПК-1.3. Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	<p>Знать: основы организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</p> <p>Уметь: осуществлять организационно-управленческую</p>

		<p>деятельность по управлению проектами предприятия сервиса</p> <p>Владеть: навыками организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</p>
ПК-2	ПК-2.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	<p>Знать: теоретические основы клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности</p> <p>Уметь: применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности при проектировании услуг</p> <p>Владеть: навыками внедрения клиентоориентированных технологий при проектировании услуг в сервисной сфере</p>
ПК-2	ПК-2.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	<p>Знать: основы разработки системы клиентских отношений при проектировании услуг</p> <p>Уметь: разрабатывать систему клиентских отношений при проектировании услуг</p> <p>Владеть: навыками разработки системы клиентских отношений при проектировании услуг</p>
ПК-2	ПК-2.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	<p>Знать: основы совершенствования системы клиентских отношений</p> <p>Уметь: совершенствовать систему клиентских отношений</p> <p>Владеть: навыками совершенствования системы клиентских отношений для проектирования услуг</p>

### 3. 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			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Основы проектирования	Научно-теоретические основы проектирования услуг	18	2	5	0	11
2	2.1	Методологическая основа проектирования	Методы проектирования услуг	19	3	5	0	11
3	3.1	Нормативные документы для проектирования услуги	Нормативно-правовая база проектирования	18	3	5	0	10
4	4.1	Технологии проектирования услуг	Технологии проектирования услуг	17	2	5	0	10
5	5.1	Разработка проекта услуги	Модель проектирования, основные слои проектирования услуги	36	6	6	0	24
6	6.1	Разработка проекта новой услуги	Специфические особенности разработки различных видов услуг	36	6	6	0	24
7	7.1	Качество услуги	Контроль качества проектируемых услуг	36	6	6	0	24
8	8.1	Услуги сервисной сферы	Проектирование услуг сферы сервиса	36	6	6	0	24
Итого				216	34	44	0	138

### 3.2. Содержание разделов дисциплины

#### 3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

1	1.1	Научно-теоретические основы проектирования услуг	Специфика проектной деятельности. типы проектов. Сущность услуг. Классификация услуг и сервисных предприятий.	2
2	2.1	Методы проектирования услуг	Стратегии развития предприятия. Методологическая основа проектирования услуги с учетом специфики клиентов	3
3	3.1	Нормативно-правовая база проектирования	Документы, нормирующие проектирование услуг: стандарты, технические условия, СанПиНы, законодательные акты и д.п.	3
4	4.1	Технологии проектирования услуг	Технология разработки услуги. Использование особенности национального гостеприимства	2
5	5.1	Модель проектирования, основные слои проектирования услуги	Мультиатрибутивная модель проектирования. Слои проектирования услуги	6
6	6.1	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
7	7.1	Контроль качества проектируемых 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
8	8.1	Проектирование услуг сферы сервиса	Проектирование базовых, расширенных и дополнительных услуг в сервисной области	6

### 3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	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
2	2.1	Методы проектирования услуг	Перспективы для проектирования предприятий и услуг в сфере сервиса с учетом особенностей региона	5
3	3.1	Нормативно-правовая база проектирования	Анализ стандартов в области сервиса	5
4	4.1	Технологии проектирования услуг	Проектирование гостиничных предприятий и гостиничных услуг.	5
5	5.1	Модель проектирования, основные слои проектирования услуги	Проектирование предприятий и услуг общественного питания.	6
6	6.1	Специфические особенности разработки различных видов услуг	Проектирование туристических услуг.	6
7	7.1	Контроль качества проектируемых услуг	Анализ стандартов в управлении качеством сервиса. Разработка внутренних и внешних стандартов проектируемого сервисного предприятия.	6
8	8.1	Проектирование услуг	Проектирование анимационных услуг.	6

		сферы сервиса	
--	--	---------------	--

### 3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

### 3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	<p>Формулирование идеи организационного проектирования на основе маркетинговых исследований.</p> <p>Системный анализ и структуризация проблемы (объекта).</p> <p>Разработка производственной структуры организации (числа и взаимосвязей производственных подразделений, форм соединений, планировки подразделений и т. п.).</p>	<p>Составление конспектов, реферативное изложение, составление структурно-логических схем, подготовка докладов</p>	11
2	2.1	<p>Разработка организационной структуры организации.</p> <p>Разработка положений (должностных инструкций) о службах.</p> <p>Разработка норм и нормативов. Подбор персонала и комплектование штата организации.</p>	<p>Составление конспектов, реферативное изложение, составление структурно-логических схем, подготовка докладов</p>	11
3	3.1	<p>Расчет потребности в различных видах ресурсов (по их видам, объектам и т. д.).</p>	<p>Составление конспектов, реферативное изложение, составление структурно-логических схем,</p>	10

		Технико-экономическое обоснование организационного проекта.	подготовка докладов	
4	4.1	Согласование и утверждение проекта, передача его для использования (реализации).	Составление конспектов, реферативное изложение, составление структурно-логических схем, подготовка докладов	10
5	5.1	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	24
6	6.1	Разработка генерального плана сервисного предприятия.	Составление конспектов, реферативное изложение, составление структурно-логических схем, подготовка докладов	24
7	7.1	Клиентоориентированная культура и корпоративные коммуникации в сфере услуг Управление качеством сервиса	Составление конспектов, реферативное изложение, составление структурно-логических схем, подготовка докладов	24
8	8.1	Проектирование качественного сервиса Поддержка функционирования сервиса Цикл постоянного совершенствования	Составление конспектов, реферативное изложение, составление структурно-логических схем, подготовка докладов	24

#### **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. 1. Зуб А.Т. Управление проектами : Учебник и практикум / Зуб Анатолий Тимофеевич; Зуб А.Т. М. : Издательство Юрайт, 2021. 422 с. <https://urait.ru/bcode/471393>

2. 2. Щетинин М. П. Проектирование предприятий общественного питания. руководство к выполнению учебных проектов : Учебное пособие для вузов / Щетинин М.П., Пасько О.В., Бураковская Н.В. - 2-е изд. - Электрон. дан. М : Издательство Юрайт, 2021. 299 с. <https://urait.ru/bcode/471701>

### 5.2. Дополнительная литература

#### 5.2.1. Печатные издания

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

2. 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. 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. 1. Боголюбов В. С. Туристско-рекреационное проектирование. оценка инвестиций : Учебник и практикум для вузов / Боголюбов В.С., Быстров С.А., Боголюбова С.А. - 2-е изд. М : Издательство Юрайт, 2021. 256 с. <https://urait.ru/bcode/470855>

2. 2. Фролов Ю. В. Стратегический менеджмент. формирование стратегии и проектирование бизнес-процессов : Учебное пособие для вузов/ Серышев Р.В., Фролов Ю.В. - под ред. 2-е изд. М : Издательство Юрайт, 2021. 154 с. <https://urait.ru/bcode/471817>

### 5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
Электронно-библиотечная система «Юрайт»	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>

Электронно-библиотечная система «Консультант студента»	<a href="http://library.bsu.edu.ru/library/e-lib/inet/news_detail.php?ID=213002">http://library.bsu.edu.ru/library/e-lib/inet/news_detail.php?ID=213002</a>
Российская национальная библиотека	<a href="https://nlr.ru/">https://nlr.ru/</a>
Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина	<a href="https://www.prilib.ru/">https://www.prilib.ru/</a>
Библиотека Российской Академии наук	<a href="https://www.rasl.ru/">https://www.rasl.ru/</a>
Электронная библиотека учебников	<a href="https://studentam.net/">https://studentam.net/</a>
Библиотека экономической и управленческой литературы	<a href="http://eup.su/catalog/all-all.asp">http://eup.su/catalog/all-all.asp</a>

## 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:

1) 1С-Битрикс: Корпоративный портал - Компания 1С: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях 7-Zip ABBYY FineReader Adobe Audition Adobe Flash Adobe In Design Adobe Lightroom Adobe Photoshop

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

## 8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

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.

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 связки, 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:  
Анна Владимировна Шевкун

**Типовая программа утверждена**

Согласована с выпускающей кафедрой  
Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.