

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.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 2023)  
Форма обучения: Заочная

# 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:

1. освоение основных понятий процесса проектирования услуг;
2. раскрытие сущности и механизмов проектирования процесса услуг;
3. изучение правовых аспектов в оказании услуг;
4. выработка навыков проектирования работы предприятий сервиса;
5. формирование представлений о цикле работ по созданию, продвижению и реализации услуг, особенностях программ обслуживания;
6. специфики отношений с поставщиками услуг;
7. 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, входит в предметно-содержательный модуль. Изучается после освоения студентами таких основополагающих курсов, как «Сервисология» «Технологии сервиса», «Сервисная деятельность», «Организация и планирование деятельности предприятия» . Смежно с данной дисциплиной студенты осваивают такие дисциплины как «Основы гостиничного и ресторанного сервиса», «Основы рекреационного сервиса» , где студенту обеспечиваются условия для формирования профессиональных 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.

Виды занятий	Семестр 10	Всего часов
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	<p>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</p>	<p>Знать: преподаваемую область научного (научно-технического) знания и (или) профессиональной деятельности при проектировании услуг</p>

	отраслей экономики региона	
ПК-1	ПК-1.2. Умеет: использовать педагогически обоснованные формы, методы и приемы организации деятельности обучающихся по освоению учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), на практике	Уметь: использовать педагогически обоснованные формы, методы и приемы организации деятельности обучающихся в процессе проектирования услуг
ПК-1	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	Владеть: методикой и методами организации самостоятельной работы обучающихся при проектировании услуг
ПК-2	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 программно-методического обеспечения процесса проектирования услуг
ПК-2	ПК-2.2. Умеет: разрабатывать программную документацию по	Уметь: планировать этапы проектирования услуг,

	<p>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</p>	<p>разрабатывать необходимую документацию для этого процесса</p>
ПК-2	<p>ПК-2.3. Владеет: методикой работы с учебно-программной документацией; методами анализа учебно-методического обеспечения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик</p>	<p>Владеть: методикой проектирования в сфере услуг</p>
ПК-3	<p>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</p>	<p>Знать: психологические основы мотивации обучающихся при работе над новым проектом услуги</p>
ПК-3	<p>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</p>	<p>Уметь: создавать условия для воспитания и развития обучающихся, мотивировать их деятельность, привлекать обучающихся к целеполаганию, активной пробе своих сил в проектной, деятельности,</p>

	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)	
ПК-3	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	Владеть: методикой руководства проектной деятельностью в сервисной сфере

### 3. Содержание дисциплины

#### 3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

##### 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	1.1	Основы проектирования	Теоретические аспекты проектирования услуг	18	4	4	0	10
2	2.1	Технологическая	Технологии проектирования услуг	18	4	4	0	10

		основа проектирования услуг						
3	3.1	Разработка проекта услуги	Разработка проекта новой услуги	18	4	4	0	10
4	4.1	Услуги сервисной сферы	Контроль качества услуг	18	4	4	0	10
Итого				72	16	16	0	40

### 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	Теоретические аспекты проектирования услуг	Специфика проектной деятельности. типы проектов. Сущность услуг. Классификация услуг и сервисных предприятий. Стратегии развития предприятия. Методологическая основа проектирования услуги с учетом специфики клиентов	4
2	2.1	Технологии проектирования услуг	Документы, нормирующие проектирование услуг: стандарты, технические условия, СанПиНы, законодательные акты и д.п. Технология разработки услуги. Использование особенности национального гостеприимства	4
3	3.1	Разработка проекта новой услуги	Мультиатрибутивная модель проектирования. Слои проектирования услуги. Разработка технологической документации. Разработка процесса оказания услуг предприятий. Утверждение проекта услуги. Разработка мероприятий при реконструкции и перевооружении предприятий сервиса	4
4	4.1	Контроль качества услуг	Качество сервиса и услуг. Ключевые показатели эффективности стратегии. Ключевые элементы стратегии развития сервисного	4

			<p>предприятия. Стандарты управленческих компетенций. Цикл постоянного совершенствования.</p> <p>Комплексная оценка услуги.</p> <p>Определение методов контроля качества услуги. Анализ проекта услуги. Применение международных стандартов в управлении качеством сервиса: серия iso 9000, itil и другие.</p> <p>Проектирование базовых, расширенных и дополнительных услуг в сервисной области</p>	
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Теоретические аспекты проектирования услуг	<p>Общие положения проектирования сервисных предприятий.</p> <p>Предпроектирование и принципы размещения общедоступных предприятий сервиса.</p> <p>Технологические расчеты при проектировании предприятий сервиса. Планировочные решения помещений в соответствии с их функциональным назначением.</p> <p>Перспективы для проектирования предприятий и услуг в сфере сервиса с учетом особенностей региона</p>	4
2	2.1	Технологии проектирования услуг	<p>Анализ стандартов в области сервиса.</p> <p>Проектирование гостиничных предприятий и гостиничных услуг.</p>	4
3	3.1	Разработка проекта новой услуги	<p>Проектирование предприятий и услуг общественного питания.</p> <p>Проектирование туристических услуг.</p>	4
4	4.1	Контроль качества услуг	<p>Анализ стандартов в управлении качеством сервиса. Разработка внутренних и внешних стандартов проектируемого сервисного предприятия. Проектирование анимационных услуг.</p>	4

### 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>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>	10
2	2.1	<p>Расчет потребности в различных видах ресурсов (по их видам, объектам и т. д.).</p> <p>Технико-экономическое обоснование организационного проекта. Согласование и утверждение проекта,</p>	<p>Составление конспектов, реферативное изложение, составление структурно-логических схем, подготовка докладов</p>	10

		передача его для использования (реализации).		
3	3.1	Разработка планировок размещения технологического оборудования и оснастки на участках оказания услуг. Расчет площадей участков оказания проектируемых услуг. Разработка генерального плана сервисного предприятия.	Составление конспектов, реферативное изложение, составление структурно-логических схем, подготовка докладов	10
4	4.1	Клиентоориентированная культура и корпоративные коммуникации в сфере услуг Управление качеством сервиса. Проектирование качественного сервиса Поддержка функционирования сервиса Цикл постоянного совершенствования	Составление конспектов, реферативное изложение, составление структурно-логических схем, подготовка докладов	10

#### **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. 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. 2. Устюжина А.Ю., Шевкун А.В. Проектирование услуг: учеб.пособие;Забайкал. гос. ун-

### 5.1.2. Издания из ЭБС

1. 1. Зуб А.Т. Управление проектами : Учебник и практикум для вузов / Зуб Анатолий Тимофеевич; Зуб А.Т. М. : Издательство Юрайт, 2021. 422 с. <https://urait.ru/bcode/469084>
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. 192 с.
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://www.biblio-online.ru">https://www.biblio-online.ru</a>
Электронно-библиотечная система «Консультант студента»	<a href="http://www.studentlibrary.ru">http://www.studentlibrary.ru</a>
Российская национальная библиотека	<a href="http://www.nlr.ru">http://www.nlr.ru</a>
Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина	<a href="https://www.prlib.ru">https://www.prlib.ru</a>
Библиотека Российской Академии наук	<a href="http://www.rasl.ru">http://www.rasl.ru</a>
Электронная библиотека учебников	<a href="http://studentam.net">http://studentam.net</a>

Библиотека экономической и управленческой литературы	<a href="http://eup.ru/Catalog/All-All.asp">http://eup.ru/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, 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	

## 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 – 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.

Разработчик/группа разработчиков:  
Анна Владимировна Шевкун

**Типовая программа утверждена**

Согласована с выпускающей кафедрой  
Заведующий кафедрой

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