

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 2021)
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:

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 8	Всего часов
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)		

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 очной 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»	https://www.biblio-online.ru
Электронно-библиотечная система «Консультант студента»	http://www.studentlibrary.ru
Российская национальная библиотека	http://www.nlr.ru
Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина	https://www.prlib.ru
Библиотека Российской Академии наук	http://www.rasl.ru
Электронная библиотека учебников	http://studentam.net

Библиотека экономической и управленческой литературы	http://eup.ru/Catalog/All-All.asp
--	---

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.