

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Географический факультет

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор
Иванов А.Г.
подпись
июля 2016 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.10 ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Профиль: Социально-культурный сервис

Программа подготовки: академическая

Форма обучения: очная

Квалификация выпускника: бакалавр

Краснодар 2016

Рабочая программа дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», (уровень бакалавриата) от 20 октября 2015 г.

Программу составил:

Д.В. Жаворонков, канд. соц. наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента


_____ подпись

Рабочая программа дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от 7 июня 2016 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) М.Ю. Беликов


_____ подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от 7 июня 2016 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей) М.Ю. Беликов


_____ подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии географического факультета, протокол № 6-16 от 10 июня 2016 г.,

Председатель УМК факультета А.В. Погорелов


_____ подпись

Рецензенты:

1. Кочергин А.А. – заместитель руководителя программной дирекции ГУП КК «ТРК НТК», г. Краснодар.

2. Студеникина Е. С., канд. соц. наук, доцент кафедры социологии Кубанского государственного университета

СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи изучения дисциплины.....	4
1.1 Цель освоения дисциплины.....	4
1.2 Задачи дисциплины.....	4
1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2 Структура и содержание дисциплины.....	6
2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.....	6
2.2 Структура дисциплины.....	6
2.3 Содержание разделов дисциплины.....	7
2.3.1 Занятия лекционного типа.....	7
2.3.2 Занятия семинарского типа.....	8
2.3.3 Лабораторные занятия.....	8
2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.....	8
2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	9
3 Образовательные технологии.....	10
4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	11
4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.....	11
4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.....	13
5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения.....	16
5.1 Основная литература.....	16
5.2 Дополнительная литература.....	17
5.3 Периодические издания.....	17
6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	17
7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	17
8 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	18
8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.....	18
8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем.....	18
9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	18

1. Цель и задачи изучения дисциплины

Цель дисциплины – получение студентами теоретических знаний и приобретение практических навыков проектирования процесса оказания услуг.

Задачи дисциплины:

- освоение студентами сущности и содержания процесса оказания услуг;
- освоение студентами содержания работ по проектированию процесса оказания услуг.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг» входит в вариативную часть основной образовательной программы и является обязательной дисциплиной и базируется на таких дисциплинах как «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Экономика». Дисциплина читается на 2 курсе в 4 семестре.

Требования к уровню освоения дисциплины

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-2, ПК-7.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг»

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	ПК-2	готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	– специфические закономерности функционирования потребительского спроса; – закономерности и особенности развития явлений и процессов потребительского спроса	– выявлять и характеризовать виды и формы спроса; – определять тенденции развития и последствия изменений потребительского спроса	– навыками описания социально-экономических групп - субъектов спроса
2	ПК-7	готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	– структуру и содержание процесса предоставления современных услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	– разрабатывать на основе новейших информационных и коммуникационных технологий процесс предоставления услуг	– навыками анализа требований потребителя к услугам; – навыками организации производственного процесса с применением новейших информационных технологий

2 Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр
			4
Контактная работа, в том числе		50,3	50,3
Аудиторные занятия (всего):		48	48
Занятия лекционного типа		16	16
Занятия семинарского типа (практические занятия)		32	32
Иная контактная работа:		0,3	0,3
Контроль самостоятельной работы (КСР)		2	2
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3	0,3
Самостоятельная работа, том числе:		22	22
Реферативная работа		12	12
Подготовка к текущему контролю		10	10
Контроль:		35,7	35,7
Подготовка к экзамену		35,7	35,7
Общая трудоёмкость	час.	108	108
	в том числе контактная работа	50,3	50,3
	зач. ед	3	3

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоёмкости по разделам дисциплины.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые в 4 семестре

№ разд ела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
1.	Структуры предприятия сервиса	8	2	4	2
2.	Подразделения предприятия сервиса	8	2	4	2
3.	Процесс производства услуги	8	2	4	2
4.	Расчет производственной мощности	8	2	4	2
5.	Планирование на предприятии сервиса	8	2	4	2
6.	Технологические требования к предприятию	10	2	4	4
7.	Энергетическое, инженерное, коммуникационное хозяйство предприятия	10	2	4	4
8.	Качество процесса оказания услуги	10	2	4	4
<i>Итого по дисциплине:</i>			16	32	22

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Структуры предприятия сервиса	Предмет, метод, задачи науки ППОУ. Структура сервисного предприятия. Традиционные структуры сервисных предприятий. Современные структуры.	Л
2	Подразделения предприятия сервиса	Цели и задачи структурных подразделений. Процесс проектирования предприятия сферы услуг. Положение о структурном подразделении	Л
3	Процесс производства услуги	Требования к процессу оказания услуги. Виды производственных процессов. Структура производственного процесса. Принципы организации процесса оказания услуги	И
4	Расчет производственной мощности	Методика расчета объема работ. Расчет производственной мощности предприятия. Расчет численности рабочих и служащих	И
5	Планирование на предприятии сервиса	Особенности оперативно-календарного планирования. Основы оперативно-календарного планирования на предприятиях сервиса	И
6	Технологические требования к предприятию	Технологические требования к помещениям предприятия сервиса. Требования безопасности производственных помещений. Технологический расчёт и планировка производственных зон	И
7	Энергетическое, инженерное, коммуникационное хозяйство предприятия	Организация инженерного хозяйства. Энергетический баланс предприятия сервиса. Организация обслуживания санитарно-технического оборудования и коммуникаций. Виды обслуживающих и ремонтных работ на предприятии сервиса	И
8	Качество процесса оказания услуги	Методы повышения качества процесса оказания услуги. Работа с персоналом для повышения качества и производительности. Теория массового обслуживания	И
Примечание: Л - лекция-дискуссия, И – информационная лекция			

2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Структуры предприятия сервиса	Предмет, метод, задачи науки ППОУ. Структура сервисного предприятия. Традиционные структуры сервисных предприятий. Современные структуры.	У
2	Подразделения предприятия сервиса	Цели и задачи структурных подразделений. Процесс проектирования предприятия сферы услуг. Положение о структурном подразделении	С
3	Процесс производства услуги	Требования к процессу оказания услуги. Виды производственных процессов. Структура производственного процесса. Принципы организации процесса оказания услуги	С
4	Расчет производственной мощности	Методика расчета объема работ. Расчет производственной мощности предприятия. Расчет численности рабочих и служащих	У, П
5	Планирование на предприятии сервиса	Особенности оперативно-календарного планирования. Основы оперативно-календарного планирования на предприятиях сервиса	У
6	Технологические требования к предприятию	Технологические требования к помещениям предприятия сервиса. Требования безопасности производственных помещений. Технологический расчёт и планировка производственных зон	У
7	Энергетическое, инженерное, коммуникационное хозяйство предприятия	Организация инженерного хозяйства. Энергетический баланс предприятия сервиса. Организация обслуживания санитарно-технического оборудования и коммуникаций. Виды обслуживающих и ремонтных работ на предприятии сервиса	У, П
8	Качество процесса оказания услуги	Методы повышения качества процесса оказания услуги. Работа с персоналом для повышения качества и производительности. Теория массового обслуживания	У, П
Примечание: У – устный опрос; С – семинар-дискуссия; П- практическая работа			

2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№ раздела	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1.	Структуры предприятия сервиса	1. Курочкин, В.Н. Система технического сервиса: организация, математическое моделирование / В.Н. Курочкин, Е.Н. Кущева, С.Л. Никитченко. – М.: Директ-Медиа, 2017. - 167 с. [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=464210. 2. Самсонова М.В. Управление процессами: учебно-практическое пособие / М.В. Самсонова. - Ульяновск: УлГТУ, 2014. - 187 с. [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363491. 3. Теория организации. Организация производства: интегрированное учебное пособие / А.П. Агарков, Р.С. Голов, А.М. Голиков и др. – М.: Дашков и К°, 2017. - 271 с. [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454150.
2.	Подразделения предприятия сервиса	
3.	Процесс производства услуги	
4.	Расчет производственной мощности	
5.	Планирование на предприятии сервиса	
6.	Технологические требования к предприятию	
7.	Энергетическое, инженерное, коммуникационное хозяйство предприятия	
8.	Качество процесса оказания услуги	

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

3 Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос, написание реферативных работ).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – лекция-дискуссия, семинар-дискуссия.

Таблица 8 – Используемые интерактивные образовательные технологии, ОФО

Семестр	Вид занятия (Л, С)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
			ОФО
4	Л	лекция-дискуссия* по теме «Структуры предприятия сервиса»	2
		лекция-дискуссия по теме «Подразделения предприятия сервиса»	2
	С	Семинар-дискуссия** по теме «Подразделения предприятия сервиса»	4
		Семинар-дискуссия по теме «Процесс производства услуги»	4
Итого:			12

***Лекция-дискуссия** – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога.

** **Семинар-дискуссия** (групповая дискуссия) – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении практических управленческих проблем. На семинаре- дискуссии учатся точно выражать свои мысли в выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию однокурсника. В такой работе учащийся получает возможность построения собственной деятельности, что и обуславливает высокий уровень его интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Контрольные вопросы к устному опросу:

Пример списка контрольных вопросов по теме «Качество процесса оказания услуги »:

1. Какие вы знаете виды производственных процессов
2. Какие вы знаете требования к процессу оказания услуги?
3. Какие вы знаете принципы организации процесса оказания услуги?
4. Назовите показатели производственных процессов по уровню себестоимости
5. Какими показателями характеризуются вспомогательные производственные процессы?
6. В чем разница между вспомогательными и обслуживающими процессами?
7. Назовите элементы структуры производственного процесса

Перечень тем для проведения лекции-дискуссии.

Раздел 1. Структуры предприятия сервиса

Вопросы для дискуссии: Предмет, метод, задачи науки ППОУ. Структура сервисного предприятия. Традиционные структуры сервисных предприятий. Современные структуры.

Перечень тем для проведения семинара-дискуссии.

Раздел 2. Тема «Подразделения предприятия сервиса»:

Вопросы для дискуссии: Цели и задачи структурных подразделений. Процесс проектирования предприятия сферы услуг. Положение о структурном подразделении

Пример задания для выполнения практической работы.

Практическая работа № 1. тема «Производственные процессы»

- 1.Общее описание предприятия: название, организационно-правовая форма, вид деятельности, оказываемые услуги.
- 2.Последовательное описание применяемых на предприятии производственных процессов с указанием их видов.
- 3.Тип и метод организации производства: принципы осуществления, причины выбора.

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Предмет, метод, задачи науки ППОУ
2. Структура предприятия сферы услуг
3. Процесс проектирования предприятия сферы услуг
4. Положение о структурном подразделении
5. Понятие и характеристики процесса оказания услуги
6. Требования к процессу оказания услуги
7. Производственные характеристики услуги
8. Виды производственных процессов
9. Производственно-технологическая структура предприятия
10. Структура производственного процесса
11. Типы производства
12. Методы организации производства
13. Разделение труда и координация
14. Длительность производственного цикла
15. Время оказания услуги
16. Планирование производственных мощностей.
17. Теория массового обслуживания
18. Одноканальная и многоканальная модели массового обслуживания
19. Расчет производственной мощности предприятия.
20. Расчет численности рабочих и служащих
21. Планирование объема производства
22. Данные о продукте и мощностях
23. Особенности оперативно-календарного планирования
24. Основы оперативно-календарного планирования на предприятиях сервиса
25. График Ганта
26. Система MRP II
27. Выравнивание мощностей для реагирования на спрос
28. Метод «Погоня за спросом»
29. Технологические требования к помещениям предприятия сервиса
30. Требования безопасности производственных помещений
31. Факторы размещения оборудования
32. Варианты размещения оборудования
33. Технологический расчёт и планировка производственных помещений
34. Организация производственной инфраструктуры предприятия
35. Организация ремонтного хозяйства
36. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства
37. Организация транспортного хозяйства
38. Методы повышения эффективности транспортного обслуживания
39. Организация инженерного хозяйства
40. Энергетический баланс предприятия сервиса

41. Методы повышения качества процесса оказания услуги
42. Работа с персоналом для повышения качества и производительности
43. Автоматизация производственных процессов
44. Роботизация производственных процессов
45. Гибкие производственные процессы
46. Аутсорсинг производственных процессов

Методические рекомендации для подготовки к экзамену.

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является экзамен. Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает интенсивную работу не только на лекциях, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами. Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к экзамену требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в Интернете. В разделе «Учебно-методическое обеспечение дисциплины» приведен список учебников, периодических изданий и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

Критерии оценки ответа студента на экзамене.

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена студенту выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Экзамен проводится в форме устного опроса по билетам с предварительной подготовкой студента в течении 20 минут. Каждый билет содержит 3 вопроса из тем изученных на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Экзаменатор вправе задавать дополнительные вопросы сверх билета. Экзаменатор может проставить экзамен без опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

При выставлении оценки экзаменатор учитывает знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, культуру речи, аргументированность ответа, уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка **«отлично»** ставится студенту, ответ которого содержит глубокое знание материала курса, знание концептуально-понятийного аппарата всего курса, знание литературы по курсу.

Оценка **«хорошо»** ставится студенту, ответ которого демонстрирует знания материала по программе, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится студенту, ответ которого содержит поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса, не точен и имеются затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившему принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшему ответа на вопрос.

Образец экзаменационного билета

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Географический факультет
Кафедра международного туризма и менеджмента
Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»
Дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг»
Билет 1

1. Предмет, метод, задачи науки ППОУ
2. Расчет численности рабочих и служащих

Зав. кафедрой

д.г.н., профессор Беликов М.Ю.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

5.1 Основная литература.

1. Курочкин, В.Н. Система технического сервиса: организация, математическое моделирование / В.Н. Курочкин, Е.Н. Куцева, С.Л. Никитченко. – М.: Директ-Медиа, 2017. - 167 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=464210>.

2. Самсонова М.В. Управление процессами: учебно-практическое пособие / М.В. Самсонова. - Ульяновск: УлГТУ, 2014. - 187 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363491>.

3. Теория организации. Организация производства: интегрированное учебное пособие

/ А.П. Агарков, Р.С. Голов, А.М. Голиков и др. – М.: Дашков и К°, 2017. - 271 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454150>.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

5.2 Дополнительная литература.

1. Болгов И. В. Инфраструктура предприятий сервиса. - М.: «Академия», 2007.
2. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. Учебное пособие.– М.: Дашков и К, 2010.
3. Волков Ю. Ф. Технологии гостиничного обслуживания. - Ростов-на-Дону, 2004
4. Даньшин Н. К. Организация и технология туризма. - Донецк, 2006.
5. Елисеева Т. И., Косолапов А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. - М., 2005.
6. Исмаев Д. К. Основная деятельность туристской фирмы. - М., 2005.
7. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. - М., 2001.
8. Саратовцев Ю. И. Технология туризма. - СПб., 2002.
9. Саратовцев Ю. И. Организационные основы обслуживания туристов. - СПб., 2002.
10. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие. – М.: Магистр, 2007.
11. Стадник А. А. Технология приема и обслуживания туристов в гостинице. - М., 1995.
12. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов. - М., 2004.

5.3 Периодические издания:

1. Менеджмент в России и зарубежом
2. Проблемы теории и практики управления
3. Общественные науки и современность.
4. Проблемы прогнозирования.
5. Россия и современный мир.
6. Социально-гуманитарные знания.

6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

www.aup.ru – менеджмент. Административно-управленческий портал.

www.dis.ru – сайт журнала «Менеджмент в России и зарубежом».

<http://ecsocman.edu.ru> – образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент».

www.socioego.ru – теория и практика менеджмента.

www.ptpu.ru – сайт журнала «Проблемы теории и практики управления».

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Конспектирование первоисточников;
3. Работа с конспектами лекций;
4. Самостоятельное изучения материала;
5. Изучение специальной литературы;
6. Написание практических работ по заданным темам;
7. Подготовка к зачету.

Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины.

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

№	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
1	2	3	
1	Структуры предприятия сервиса	Предмет, метод, задачи науки ППОУ. Структура сервисного предприятия. Традиционные структуры сервисных предприятий. Современные структуры.	У
2	Подразделения предприятия сервиса	Цели и задачи структурных подразделений. Процесс проектирования предприятия сферы услуг. Положение о структурном подразделении	С
3	Процесс производства услуги	Требования к процессу оказания услуги. Виды производственных процессов. Структура производственного процесса. Принципы организации процесса оказания услуги	С
4	Расчет производственной мощности	Методика расчета объема работ. Расчет производственной мощности предприятия. Расчет численности рабочих и служащих	У, П
5	Планирование на предприятии сервиса	Особенности оперативно-календарного планирования. Основы оперативно-календарного планирования на предприятиях сервиса	У
6	Технологические требования к предприятию	Технологические требования к помещениям предприятия сервиса. Требования безопасности производственных помещений. Технологический расчёт и планировка производственных зон	У
7	Энергетическое, инженерное, коммуникационное хозяйство предприятия	Организация инженерного хозяйства. Энергетический баланс предприятия сервиса. Организация обслуживания санитарно-технического оборудования и коммуникаций. Виды обслуживающих и ремонтных работ на предприятии сервиса	У, П
8	Качество процесса оказания услуги	Методы повышения качества процесса оказания услуги. Работа с персоналом для повышения качества и производительности. Теория массового обслуживания	У, П
Примечание: У – устный опрос; П- практическая работа; С – семинар-дискуссия			

Методические рекомендации по проведению устного опроса.

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса с каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления пройденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части

учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; неумение работать с картографическим материалом.

Методика выполнения практической работы.

Практическая работа представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы и других источников по определенной теме. Объем работы 7 – 15 листов, время, отводимое на написание работы – от 1 недели до месяца. Подготовка работы подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 3) источников литературы (монографий, научных статей, учебников и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания работы – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам.

Практическая работа состоит из следующих частей: *введение; основная часть; заключение; список использованных источников; приложения.*

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников.

Основное внимание в *основной части* должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора реферата на решение проблемы. В *заключении* отражаются основные результаты выполненной работы, выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию. В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

Критерии оценки практической работы:

Оценка «**зачтено**» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите работы: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «**незачет**» ставится, если тема работы не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, или работа не представлена.

Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии.

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Критерии оценки качества семинара-дискуссии:

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.
2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.
3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.
4. Стиль проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей ни интереса.
5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.
6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

Методические рекомендации по проведению лекции-дискуссии.

Лекция-дискуссия – диалогическое общение лектора и студентов, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Лектор должен побуждать студентов точно задавать вопросы, ясно выражать свои мысли в выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе.

Особая роль в лекции-дискуссии отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; заинтересовать студентов темой лекции и кругом обсуждаемых проблем, стимулировать активное участие студентов в лекции-дискуссии, поощрять высказывание студентами собственного мнения по обсуждаемым вопросам; подобрать основную и дополнительную литературу по теме лекции для дополнительной подготовки студентов; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Критерии оценки качества лекции-дискуссии:

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.
2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.
3. Организация лекции – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.
4. Стиль проведения лекции – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.
5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.
6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на лекции – регулярно, редко, не ведут.

8 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.

Для освоения учебной дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» в процессе обучения, проведения лекций-дискуссий, семинаров дискуссий и выполнения реферативных работ, используются следующие ПО современных информационно-коммуникационных технологий: Microsoft Office Word 2010, Microsoft Office Exel 2007, Microsoft Office Power Point 2007.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)
2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru>)

9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для освоения учебной дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» в процессе обучения необходима материально-техническая база, соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Таблица 9 - Материально-техническая оснащенность

№	Виды работ	Материально-техническое содержание дисциплины и оснащенность
1	Лекционные занятия	– лекционная аудитория, оснащенная мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской для демонстрации учебного материала; – демонстрационные материалы: таблицы, фотографии, слайды, короткометражные видеофильмы, картосхемы, графики, диаграммы
2	Семинарские занятия	Специальное помещение, оснащенное мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской
3	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета