

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Казанский национальный исследовательский
технологический университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Д.Ш. Султанова

«07» июня 2021 г.



Рабочая программа дисциплины в виде электронного документа выгружена из информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу
Простая электронная подпись, ID подписи: 1060
Подписал Проректор по учебной работе Д.Ш. Султанова
Дата 07.06.2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «**ПРОЕКТИРОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**»

Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Профиль:	Сервис в индустрии моды и красоты
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	Заочная
Институт:	Институт технологии легкой промышленности, моды и дизайна
Факультет:	Факультет технологии изделий и сервиса
Кафедра-разработчик:	Кафедра «Материалов и технологий легкой промышленности»
Курс; семестр	3-5; 11, 12, 14, 9

Вид нагрузки	Часы	Зачётные единицы
Лекция	14	0,39
Практическое занятие	26	0,72
Контроль самостоятельной работы	12	0,33
Самостоятельная работа	394	10,94
Форма аттестации: Дифференцированный зачет (11 сем), Контрольная работа (11 сем, 12 сем, 14 сем), Курсовой проект (14 сем), Экзамен (12 сем, 14 сем)	22	0,61
Всего	468	13

Рабочая программа составлена с учётом требований Федерального государственного образовательного стандарта (приказ № 514 от 08.06.2017) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис для профиля «Сервис в индустрии моды и красоты» на основании учебных планов набора обучающихся 2021 года.

Разработчик программы:

Доцент

Г.Н. Нуруллина

СОГЛАСОВАНО

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Материалов и технологий легкой промышленности», протокол от 18.05.2021 г. № 10.

Заведующий кафедрой *Согласовано* Л.Н. Абуталипова

УТВЕРЖДЕНО

Начальник центра УМЦ

Утверждаю

Л.А. Китаева

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Проектирование технологических процессов оказания услуг» являются:

- а) формирование знаний о процессах оказания услуг,
- б) обучение технологии проектирования предприятий сервиса,
- в) обучение способам применения технологических процессов на предприятиях сервиса,
- г) раскрытие сущности процессов, происходящих в рамках оказания услуг

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Проектирование технологических процессов оказания услуг» относится к обязательной части ООП и формирует у обучающихся по профилю «Сервис в индустрии моды и красоты» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины «Проектирование технологических процессов оказания услуг» обучающийся по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

1. Информационно-коммуникативные технологии в сервисной индустрии
2. Основы проектной деятельности
3. Сервисная деятельность
4. Экономика

Дисциплина «Проектирование технологических процессов оказания услуг» является предшествующей и необходима для успешного освоения последующих дисциплин:

1. Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2. Производственная практика (преддипломная практика)

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

- ОПК-1.1. Знает методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
- ОПК-1.2. Умеет осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации
- ОПК-1.3. Владеет навыками использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности организации

ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

- ОПК-8.1. Знает прикладное современное программное обеспечение, применяемое в отрасли
- ОПК-8.2. Умеет выбрать и применить оптимальную прикладную программу для решения конкретной задачи
- ОПК-8.3. Владеет навыками применения цифровых технологий для решения задач профессиональной деятельности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

Знать:

- методы и принципы проектирования технологических процессов оказания услуг;
- современное информационное обеспечение процессов оказания услуг.
- современное программное обеспечение сервисных услуг

Уметь:

- вести поиск соответствующих для конкретной деятельности новаций;
- внедрять современные информационные ресурсы на предприятиях сервиса
- выбирать оптимальные информационные технологии

Владеть:

- навыками решения профессиональных задач с использованием информационных технологий
- технологиями оказания услуг;
- навыками использования программного обеспечения в технологических процессах оказания услуг

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 13 зачетных единиц, 468 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации
			Лекция	Практические занятия	Лабораторные	КСР	СРС	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Процесс разработки услуги	9	2				7	Контрольная работа
	Итого по семестру	9	2				7	
1.	Проектирование процесса оказания услуги и методов общения с клиентом	11	4	8		4	115	Контрольная работа; Практические занятия
	Итого по семестру	11	4	8		4	115	Дифференцированный зачет, Контрольная работа
1.	Инфраструктура предприятий сервиса	12	2	4		2	60	Практические занятия
2.	Проектирование предприятий сервиса	12	2	4		2	59	Контрольная работа; Практические занятия; Экзамен
	Итого по семестру	12	4	8		4	119	Контрольная работа, Экзамен
1.	Планирование при проектировании технологических процессов оказания услуг	14	3	5		1	60	Контрольная работа; Практические занятия
2.	Направления совершенствования процесса оказания услуг	14	1	5		1	59	Реферат; Экзамен
3.	Курсовой проект	14				2	34	Курсовой проект
	Итого по семестру	14	4	10		4	153	Контрольная работа, Курсовой проект, Экзамен

5. Содержание лекционных занятий по темам

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	5
1.	Процесс разработки услуги	2	Характеристика предприятий индустрии сервиса	ОПК-1.1 ОПК-8.1
2.	Проектирование процесса оказания услуги и методов общения с клиентом	2	Методы проектирования	ОПК-1.2 ОПК-8.2

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	5
3.		2	Разработка структуры в сервисной компании	ОПК-1.2 ОПК-8.2
4.	Инфраструктура предприятий сервиса	1	Организация производственного процесса предприятия	ОПК-1.2 ОПК-8.2
5.		1	Требования, предъявляемые к зданиям и сооружениям предприятий сервиса	ОПК-1.2 ОПК-8.2
6.	Проектирование предприятий сервиса	1	Методы расчета основных показателей технологических решений предприятий	ОПК-1.3 ОПК-8.3
7.		1	Объемно-планировочные решения зданий и сооружений	ОПК-1.3 ОПК-8.3
8.	Планирование при проектировании технологических процессов оказания услуг	3	Основы внутрифирменного планирования	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2
9.	Направления совершенствования процесса оказания услуг	1	Новации в процессах оказания услуг	ОПК-1.3 ОПК-8.3
	ВСЕГО	14		

6. Содержание практических/семинарских занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	6
1.	Проектирование процесса оказания услуги и методов общения с клиентом	4	Разработка структуры процесса оказания услуг	ОПК-1.2 ОПК-8.2
2.		4	Определение формы обслуживания потребителей	ОПК-1.2 ОПК-8.2
3.	Инфраструктура предприятий сервиса	2	Разработка процесса оказания услуг по участкам предприятия	ОПК-1.2 ОПК-8.2
4.		2	Определение потребного количества персонала и оборудования на предприятии сферы сервиса	ОПК-1.2 ОПК-8.2
5.	Проектирование предприятий сервиса	2	Требования к производственным и другим помещениям предприятий	ОПК-1.3 ОПК-8.3
6.		2	Планировка предприятия	ОПК-1.3 ОПК-8.3
7.	Планирование при проектировании технологических процессов оказания услуг	5	Основные методы планирования	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2
8.	Направления совершенствования процесса оказания услуг	5	Планирование производственной программы предприятия	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2
	ВСЕГО	26		

7. Содержание лабораторных занятий

Проведение лабораторных занятий не предусмотрено учебным планом

8. Самостоятельная работа

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
1.	Процесс разработки услуги	7	подготовка к контрольной работе	ОПК-1.1 ОПК-8.1

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
2.	Процесс разработки услуги	50	подготовка к практическому занятию	ОПК-1.2 ОПК-8.2
3.	Проектирование процесса оказания услуги и методов общения с клиентом	65	подготовка к контрольной работе, подготовка к практическому занятию	ОПК-1.2 ОПК-8.2
4.	Инфраструктура предприятий сервиса	60	подготовка к практическому занятию	ОПК-1.2 ОПК-8.2
5.	Проектирование предприятий сервиса	59	подготовка к контрольной работе, подготовка к практическому занятию, подготовка к экзамену	ОПК-1.3 ОПК-8.3
6.	Планирование при проектировании технологических процессов оказания услуг	60	подготовка к контрольной работе, подготовка к практическому занятию	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2
7.	Направления совершенствования процесса оказания услуг	59	написание реферата, подготовка к практическому занятию, подготовка к экзамену	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2
8.	Курсовой проект	34	выполнение курсового проекта	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3
	ВСЕГО	394		

8.1 Контроль самостоятельной работы

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма КСР	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
1.	Процесс разработки услуги	2	проверка знаний на практическом занятии	ОПК-1.2 ОПК-8.2
2.	Проектирование процесса оказания услуги и методов общения с клиентом	2	проверка знаний на практическом занятии, проверка контрольной работы	ОПК-1.2 ОПК-8.2
3.	Инфраструктура предприятий сервиса	2	проверка знаний на практическом занятии	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2
4.	Проектирование предприятий сервиса	2	прием экзамена, проверка знаний на практическом занятии, проверка контрольной работы	ОПК-1.3 ОПК-8.3
5.	Планирование при проектировании технологических процессов оказания услуг	1	проверка знаний на практическом занятии, проверка контрольной работы	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2
6.	Направления совершенствования процесса оказания услуг	1	прием экзамена, проверка знаний на практическом занятии, проверка реферата	ОПК-1.3 ОПК-8.3
7.	Курсовой проект	2	проверка курсового проекта	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3
	ВСЕГО	12		

9. Использование рейтинговой системы оценки знаний

При оценке результатов деятельности обучающихся в рамках дисциплины «Проектирование технологических процессов оказания услуг» используется рейтинговая система.

Максимальное и минимальное количество баллов по различным видам учебной работы описано в «Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний студентов и обеспечения качества учебного процесса» ФГБОУ ВО КНИТУ.

Рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля. За контрольные точки студент может получить минимальное и максимальное количество баллов (см. таблицу).

Оценочные средства	Кол-во	Мин.баллов	Макс.баллов
11-й семестр			
Практические занятия	3	51	85
Контрольная работа	1	9	15
Итого		60	100
12-й семестр			
Практические занятия	4	28	48
Контрольная работа	1	8	12
Экзамен	1	24	40
Итого		60	100
14-й семестр			
Практические занятия	2	20	32
Реферат	1	6	10
Контрольная работа	1	10	18
Экзамен	1	24	40
Итого		60	100
14-й семестр			
Курсовой проект	1	60	100
Итого		60	100

10. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и итоговой аттестации разрабатываются согласно положению о Фондах оценочных средств, рассматриваются как составная часть рабочей программы и оформляются отдельным документом.

11. Информационно-методическое обеспечение дисциплины

11.1. Основная литература

При изучении дисциплины «Проектирование технологических процессов оказания услуг» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Основные источники информации	Количество экземпляров
О.Г. Туровец, В.Б. Родионов, Организация производства и управление предприятием [Прочее] Учебник: Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2015	http://znanium.com/go.php?id=472411 Режим доступа: по подписке КНИТУ
Д. В. Сидорова, Ю. В. Орел, Т. Н. Костюченко [и др.], Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Прочее] учебное пособие: Ставрополь : Секвойя, 2017	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037 Режим доступа: по подписке КНИТУ
Г.Н. Нуруллина, В.И. Богданова, Современные производственные структуры предприятий сервиса [Учебник] учеб. пособие: Казань : Изд-во КНИТУ, 2016	66 экз. УНИЦ ФГБОУ ВО «КНИТУ»
В.И. Богданова, Г.Н. Нуруллина, Современные производственные структуры предприятий сервиса	http://ft.kstu.ru/ft/Nurullina-sovremennie_proizvodstvennie_strukturi_predpriyatii_servisa.pdf Доступ с IP адресов КНИТУ

[Электронный ресурс] учебное пособие: Казань : Изд-во КНИТУ, 2016

11.2. Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Количество экземпляров
, Проектирование процесса оказания услуг [Методическое пособие] курс лекций) : метод. пособие для студ. напр. 100101 "Сервис": Казань : , 2012	19 экз. УНИЦ ФГБОУ ВО «КНИТУ»
, Проектирование и технология изделий сферы быта и услуг [Методические указания] Метод. указ. по выпол. технол. части дипломн. проектирования: Уфа : , 2000	1 экз. УНИЦ ФГБОУ ВО «КНИТУ»
В. . Быков, В. . Неклюдов, И. . Голубев [и др.], Технология и организация сервисных услуг [Учебник] учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. "Сервис транспортных и технологич. машин и оборудования (Лесной комплекс)" напр. подготов. дипломир. спец. "Эксплуатация наземного транспорта и транспортного оборуд.": Йошкар-Ола : , 2005	1 экз. УНИЦ ФГБОУ ВО «КНИТУ»
В.Т. Прохоров, Н.Г. Никуличева, В.Р. Кокарев, Технология восстановления потребительских свойств обуви [Учебник] учеб. пособие для студ. вузов: Шахты : , 2001	1 экз. УНИЦ ФГБОУ ВО «КНИТУ»

11.3. Электронные источники информации

При изучении дисциплины «Проектирование технологических процессов оказания услуг» предусмотрено использование электронных источников информации:

1. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ: Режим доступа: <http://ruslan.kstu.ru/>
2. ЭБС «Лань»: Режим доступа: <https://e.lanbook.com>
3. Образовательная платформа «Юрайт»: Режим доступа: <https://urait.ru/>
4. ЭБС «Znanium.com»: Режим доступа: <http://znanium.com/>
5. ЭБС Университетская библиотека онлайн: Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
6. ЭБС IPRbooks: Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
7. ЭБС BOOK.ru : Режим доступа: <https://www.book.ru/>
8. Научная электронная библиотека <https://elibrary.ru/>

УНИЦ
Согласовано

11.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Базы данных

Scopus Доступ свободный: www.scopus.com

Web of Science Доступ свободный: apps.webofknowledge.com

База данных «Информационно-аналитические материалы» Центрального банка Российской Федерации - <https://www.cbr.ru/analytics>

База данных «Оценочная деятельность» Минэкономразвития РФ -

<http://economy.gov.ru/minec/activity/sections/CorpManagment/activity/> Базы данных Национального совета по оценочной деятельности – <http://www.ncva.ru>

Международная база инвестиционных проектов - <http://idip.info/> База данных «Все инвесторы» компании Rusbase - <https://rb.ru/investor/?&type=corporate&niche=43> Базы данных «Фонда прямых инвестиций» - <http://www.ivr.ru/ipi.shtml>

База данных «Обзор практики корпоративного управления» ЦБ РФ - http://cbr.ru/analytics/?PrtId=overview_practices

База данных «Бухгалтерский учет и отчетность субъектов малого предпринимательства» Минфина России - https://www.minfin.ru/ru/performance/accounting/buh-otch_mp/law/

База данных Research Papers in Economics (самая большая в мире коллекция электронных научных публикаций по экономике включает библиографические описания публикаций, статей, книг и других информационных ресурсов) - <https://edirc.repec.org/data/derasru.html>

Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «ГАРАНТ» Доступ свободный: www.garant.ru

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» Доступ свободный: www.consultant.ru

Журнал «Сервис plus» <http://philosoph.ru/>

Журнал «Сервис в России и за рубежом» <http://service-rusjournal.ru/>

Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» <https://www.spst-journal.org/index/0->

Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Раздел Информатика и информационные технологии - http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.75.6

МУЛЬТИСТАТ – многофункциональный статистический портал

http://www.multistat.ru/?menu_id=1

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лицензированное программное обеспечение и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства, используемое в учебном процессе при освоении дисциплины «Проектирование технологических процессов оказания услуг»:

Офисные и деловые программы: ABBYY FineReader 9.0 проф;

Офисные и деловые программы: MS Office 2007 Russian;

Офисные и деловые программы: MS Office 2007 Professional Russian;

Офисные и деловые программы: MS Office 2010-2016 Standard

Архиватор 7 Zip

Блокнот Notepad

Яндекс Браузер

Microsoft Teams

Константа: Управление процессами

1С: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях

Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены оборудованием:

1. Стол преподавателя, парты ученические
2. Стулья
3. Доска меловая

техническими средствами обучения:

1. интерактивная система SMART SBM600i6,

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой:

1. компьютер персональный RAY P294 2011 на базе процессора INTEL Core i3-2120 3.3 ГГц

2. комплект: Ноутбук ASUS X 552/N3540/4Gb/500/DVD/M920 1 Gb предустановленная Windows 64 bit с сумкой, мышкой

с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационную среду КНИТУ. Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

13. Образовательные технологии

Количество часов занятий, проводимых в интерактивных формах в учебном процессе по дисциплине «Проектирование технологических процессов оказания услуг» составляет 15 ч.

В процессе освоения дисциплины «Проектирование технологических процессов оказания услуг» используются следующие образовательные технологии:

- работа в малых группах;
- дискуссия;
- изучение и закрепление нового материала на интерактивной лекции(лекция-беседа, лекция – дискуссия, лекция с разбором конкретных ситуаций, лекция с заранее запланированными ошибками, лекция-пресс-конференция, мини-лекция);
- разработка проекта(метод проектов);
- системы дистанционного обучения.