

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 ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ»

Направление подготовки:	43.03.02 Туризм
Профиль:	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
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	4-5; 11, 12, 14

Вид нагрузки	Часы	Зачётные единицы
Лекция	10	0,28
Практическое занятие	18	0,5
Контроль самостоятельной работы	20	0,56
Самостоятельная работа	155	4,31
Форма аттестации: Зачет (12 сем), Контрольная работа (12 сем, 14 сем), Экзамен (14 сем)	13	0,36
Всего	216	6

Рабочая программа составлена с учётом требований Федерального государственного образовательного стандарта (приказ № 516 от 08.06.2017) по направлению подготовки 43.03.02 Туризм для профиля «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» 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 процесса оказания услуг» являются:

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

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг» относится к формируемой участниками образовательных отношений части ООП и формирует у обучающихся по профилю «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» обучающийся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

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

Дисциплина «Проектирование процесса 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

ПК-2 способен проектировать объекты туристской деятельности и разрабатывать предложения по освоению новых туров

ПК-2.1. Знает теоретико-методологические основы и технологии проектирования объектов туристской деятельности и предложений по освоению новых направлений

ПК-2.2. Умеет осуществлять оценку эффективности планирования и предложений по освоению новых направлений

ПК-2.3. Владеет навыками оценки ресурсной базы проекта

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

Знать:

- Методы и принципы проектирования технологических процессов оказания услуг;
- Современное информационное обеспечение процессов оказания услуг.

Уметь:

- вести поиск соответствующих для конкретной деятельности новаций;
- внедрять современные информационные ресурсы на предприятиях туристической индустрии;

Владеть:

- технологиями и навыками оценки ресурсной базы оказания услуг;
- навыками использования программного обеспечения в технологических процессах оказания услуг;

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 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.	Основные понятия процесса	11	2				7	Контрольная работа
	Итого по семестру	11	2				7	
1.	Процесс разработки услуги	12	1	1		2	17	Практические занятия
2.	Проектирование процесса оказания услуги и методов общения	12	1	3		2	18	
3.	Инфраструктура предприятий туристической индустрии	12	1	3		3	18	
4.	Проектирование предприятий туристической индустрии	12	1	3		3	18	Контрольная работа; Практические занятия
	Итого по семестру	12	4	10		10	71	Зачет, Контрольная работа
1.	Планирование при проектировании процессов оказания	14	3	4		5	47	Контрольная работа; Практические занятия
2.	Направления совершенствования процесса оказания услуг	14	1	4		5	30	Реферат; Экзамен
	Итого по семестру	14	4	8		10	77	Контрольная работа, Экзамен

5. Содержание лекционных занятий по темам

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	5
1.	Основные понятия процесса	2	Понятия процесса разработки услуги	ПК-2.1
2.	Процесс разработки услуги	1	Характеристика предприятий туристической индустрии	ПК-2.1
3.	Проектирование процесса оказания услуги и методов общения	0,5	Методы проектирования	ПК-2.2
4.		0,5	Разработка структуры в сервисной компании	ПК-2.2
5.	Инфраструктура предприятий туристической индустрии	0,5	Организация производственного процесса предприятия	ПК-2.2
6.		0,5	Требования, предъявляемые к зданиям и сооружениям предприятий туристической индустрии.	ПК-2.2
7.	Проектирование предприятий туристической индустрии	0,5	Методы расчета основных показателей технологических решений предприятий	ПК-2.3
8.		0,5	Объемно-планировочные	ПК-2.3

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	5
			решения зданий и сооружений	
9.	Планирование при проектировании процессов оказания	3	Основы внутрифирменного планирования	ПК-2.1 ПК-2.2
10.	Направления совершенствования процесса оказания услуг	1	Новации в процессах оказания услуг	ПК-2.3
	ВСЕГО	10		

6. Содержание практических/семинарских занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	6
1.	Процесс разработки услуги	1	Разработать новые услуги согласно модели Шуинга и Джонсона.	ПК-2.1
2.	Проектирование процесса оказания услуги и методов общения	2	Разработка структуры процесса оказания услуг.	ПК-2.2
3.		1	Определение формы обслуживания потребителей	ПК-2.2
4.	Инфраструктура предприятий туристической индустрии	2	Разработка процесса оказания услуг по участкам предприятия	ПК-2.2
5.		1	Определение необходимого количества персонала и оборудования на предприятии сферы туристической индустрии	ПК-2.2
6.	Проектирование предприятий туристической индустрии	2	Требования к производственным и другим помещениям предприятий туристической индустрии. Порядок согласования проектной документации предприятий туристической индустрии.	ПК-2.3
7.		1	Планировка предприятия	ПК-2.3
8.	Планирование при проектировании процессов оказания	4	Основные методы планирования	ПК-2.1 ПК-2.2
9.	Направления совершенствования процесса оказания услуг	4	Планирование производственной программы предприятия	ПК-2.1 ПК-2.2
	ВСЕГО	18		

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.	Основные понятия процесса разработки услуги	7	подготовка к контрольной работе	ПК-2.1
2.	Процесс разработки услуги	17	подготовка к практическому занятию	ПК-2.2
3.	Проектирование процесса оказания услуги и методов общения	18	подготовка к практическому занятию	ПК-2.2
4.	Инфраструктура предприятий туристической индустрии	18	подготовка к практическому занятию	ПК-2.3
5.	Проектирование предприятий туристической индустрии	18	подготовка к контрольной работе, подготовка к практическому занятию	ПК-2.3
6.	Планирование при проектировании технологических процессов оказания услуг	47	подготовка к контрольной работе, подготовка к практическому занятию	ПК-2.1 ПК-2.2
7.	Направления совершенствования процесса оказания услуг	30	написание реферата, подготовка к экзамену	ПК-2.3

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
	ВСЕГО	155		

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	ПК-2.2
2.	Проектирование процесса оказания услуги и методов общения с клиентом	2	проверка знаний на практическом занятии	ПК-2.2
3.	Инфраструктура предприятий туристической индустрии	3	проверка знаний на практическом занятии	ПК-2.3
4.	Проектирование предприятий туристической индустрии	3	проверка знаний на практическом занятии, проверка контрольной работы	ПК-2.3
5.	Планирование при проектировании технологических процессов оказания услуг	5	проверка знаний на практическом занятии, проверка контрольной работы	ПК-2.1 ПК-2.2
6.	Направления совершенствования процесса оказания услуг	5	прием экзамена, проверка реферата	ПК-2.3
	ВСЕГО	20		

9. Использование рейтинговой системы оценки знаний

При оценке результатов деятельности обучающихся в рамках дисциплины «Проектирование процесса 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
12-й семестр			
Практические занятия	7	49	77
Контрольная работа	1	11	23
Итого		60	100
14-й семестр			
Практические занятия	2	20	32
Контрольная работа	1	10	18
Реферат	1	6	10
Экзамен	1	24	40
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 процесса 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 [Электронный ресурс] учебное пособие: Казань : Изд-во КНИТУ, 2016	http://ft.kstu.ru/ft/Nurullina-sovremennie_proizvodstvennie_strukturi_predpriyatii_servisa.pdf Доступ с IP адресов КНИТУ

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 процесса 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/?PrId=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 процесса 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 процесса оказания услуг» составляет 10 ч.

В процессе освоения дисциплины «Проектирование процесса 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.