

Министерство образования и науки Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования
 «Казанский национальный исследовательский технологический
 университет»
 (ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УР

А.В. Бурмистров

«20» 10 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

По дисциплине Б.1.В.ОД.14 Проектирование процесса оказания услуг

Направление подготовки бакалавриата 43.03.03 «Гостиничное дело»
 (шифр) (наименование)

Профиль подготовки Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения заочная

Институт, факультет ИТЛПМД, ФТЛПМ

Кафедра-разработчик рабочей программы Мода и технологии

Курс, семестр 5 курс, 9, 10 семестр

	Часы	Зачетные единицы
	Заочная форма обучения	Заочная форма обучения
Лекции	12	0,3
Практические занятия	-	-
Семинарские занятия	-	-
Лабораторные занятия	20	0,6
Самостоятельная работа	247	6,9
Форма аттестации, экзамен, к.п.	9	0,2
Всего	288	8

Казань, 2017 г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 04.12.2015 № 1432) по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничная деятельность», на основании учебного плана набора обучающихся 2016 и 2017г

Разработчик программы:

Доцент каф. МТ
(должность)


(подпись)

Нуруллина Г.Н.
(Ф.И.О)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры МТ,
протокол от 11.10. 2017г. № 4

Зав. кафедрой


(подпись)

Абуталипова Л.Н.
(Ф.И.О.)

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания методической комиссии факультета или института, к которому относится кафедра-разработчик РП
от 25.10 2017г. № 8

Председатель комиссии


(подпись)

Зиганшина М.Р.
(Ф.И.О.)

Нач. УМЦ


(подпись)

Китаева Л.А.
(Ф.И.О.)

1. Цели освоения дисциплины

При организации учебного процесса по дисциплине устанавливаются следующие цели ее преподавания:

- а) получение студентами комплекса теоретических знаний и практических навыков, позволяющих грамотно решать вопросы проектирования процесса оказания услуг;
- б) теоретическая и практическая подготовка специалистов к производственной деятельности в условиях современных запросов технологического функционирования швейных производств.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Для успешного освоения дисциплины Проектирование процесса оказания услуг бакалавр по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело должен освоить материал предшествующих дисциплин:

- а) Б1.Б.17 Технологии гостиничной деятельности
- б) Б1.Б.10 Сервисная деятельность
- в) Б1.Б.14 Организация гостиничного дела

Знания, полученные при изучении дисциплины Проектирование процесса оказания услуг могут быть использованы при прохождении преддипломной практики и выполнении выпускных квалификационных работ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг» относится к вариативной части ОП и формирует у бакалавров по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело набор знаний, умений, навыков и компетенций дисциплины необходимых для выполнения производственно-технологической деятельности.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

ОК-3 способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности

ПК-2 готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

1) Знать: а) теоретические знания об основных особенностях функционирования предприятий индустрии моды, определяющих подход к проектированию процесса оказания услуг;

- б) принципы и методы проектирования процесса оказания услуг,
- в) направления совершенствования процесса оказания услуг.

2) Уметь: а) устанавливать производственный состав предприятий индустрии моды различного типа;

б) выполнять технико-экономическое обоснование целесообразности проектирования, реконструкции и технического переоснащения предприятий индустрии моды;

в) определять исходные данные для расчета производственной программы;

г) выполнять расчет производственной программы и численности рабочих предприятий индустрии моды;

3) Владеть: а) навыками разработки производственных процессов предприятий индустрии моды различного типа;

б) навыками составления рациональных схем размещения цехов и производственных участков предприятий индустрии моды;

в) навыками сравнительного анализа и оценки степени прогрессивности процесса оказания услуг;

г) навыками осуществления выбора оптимальных организационно-технологических решений при проектировании процесса оказания услуг.

4. Структура и содержание дисциплины Проектирование процесса оказания услуг

Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)			Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по разделам
			Лекции	Лабораторные работы	СРС	
1	Процесс разработки услуги	9	3	5	67	лабораторная работа, контрольная работа
2	Процесс оказания услуги и методы общения с клиентом	9	3	5	60	лабораторная работа, контрольная работа
3	Проектирование сервисных предприятий	10	3	5	60	лабораторная работа, контрольная работа
4	Направления совершенствования процесса оказания услуг.	10	3	5	60	лабораторная работа, контрольная работа
			12	20	247	
Форма аттестации						Экзамен – 9ч, кп

5. Содержание лекционных занятий по темам с указанием формируемых компетенций

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Краткое содержание	Формируемые компетенции
		з.ф.о.			
1	Процесс разработки услуги	3	Характеристика предприятий индустрии моды.	Задачи и направления развития предприятий индустрии моды. Особенности функционирования предприятий индустрии моды, влияющие на проектирование процесса оказания услуг.	ОК-3 ПК-2
2	Процесс оказания услуги и методы общения с клиентом	1	Характеристика процесса обслуживания.	Общая характеристика процесса обслуживания. Проектирование салонов различных предприятий индустрии моды. Общая характеристика и структура процесса оказания услуг.	ОК-3 ПК-2
3		2	Структура процесса оказания услуг	Правила оказания услуг. Основная нормативно-техническая документация, регламентирующая деятельность предприятий индустрии моды. Структура производственного процесса на предприятиях индустрии моды.	ОК-3 ПК-2

				Характеристика типов предприятий индустрии моды и их производственный состав. Состояние и направления развития производственно-технологической базы (ПТБ) предприятий индустрии моды	
4	Проектирование сервисных предприятий	3	Основы проектирования предприятий индустрии моды	Этапы проектирования предприятий индустрии моды. Содержание технологической части проекта.. Технико-экономическое обоснование целесообразности проектирования, реконструкции и технического переоснащения предприятий индустрии моды..	ОК-3 ПК-2
5		3	Расчет технологических процессов предприятий индустрии моды с учётом процесса оказания услуг	Расчет производственной программы и численности рабочих предприятий индустрии моды. Проектирование модели предприятия индустрии моды.	ОК-3 ПК-2
6	Направления совершенствования процесса оказания услуг.	3	Направления совершенствования процесса оказания услуг.	Основные факторы, определяющие качество процесса оказания услуг на предприятиях индустрии моды. Оценка качества процесса оказания услуг. Направления совершенствования процесса оказания услуг на предприятиях индустрии моды.	ОК-3 ПК-2
		12			

6. Содержание семинарских, практических занятий (лабораторного практикума)

Учебными планами не предусмотрено проведение практических занятий

7. Содержание лабораторных занятий

Целью проведения лабораторных работ является формирование умений и навыков в проектировании процесса оказания услуг

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы/баллы		Наименование лабораторной работы	Формируемые компетенции
		Часы	баллы		
1	Процесс разработки услуги	4	6--10	Планирование деятельности предприятия	ОК-3 ПК-2
2		4	6-10	Разработка структуры процесса оказания услуг	ОК-3 ПК-2
3	Процесс оказания услуги и методы общения с клиентом	4	5-10	Разработка процесса оказания услуг по участкам гостиницы	ПК-2 ОК-3

4	Проектирование сервисных предприятий	4	6--10	Определение потребного количества персонала и оборудования в гостинице	ОК-3 ПК-2
5	Направления совершенствования процесса оказания услуг.	4	5-10	Требования к производственным и другим помещениям гостиницы	ОК-3 ПК-2
		20	22-40		

Лабораторные работы проводятся в помещениях учебной лаборатории кафедры Мода и технологии без использования специального оборудования.

8. Самостоятельная работа бакалавра

СРС включает следующие виды работ:

- ◆ углубленное изучение теоретического материала по темам в течение семестра;
- ◆ подготовка к лабораторным работам;
- ◆ выполнение семестровой контрольной работы

По результатам осуществления СРС применяются следующие виды контроля:

- ◆ текущий контроль: прием лабораторных работ;
- ◆ итоговый контроль: экзамен
- ◆ проверка семестровой контрольной работы

Общая характеристика применяемых видов СРС и видов контроля полученных результатов представлена соответственно в таблице

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу		Форма СРС	Формируемые компетенции
		Часы		
1	Процесс разработки услуги	67	Подготовка к лабораторным и контрольным работам	ОК-3 ПК-2
2	Проектирование сервисных предприятий	60		ОК-3 ПК-2
3	Направления совершенствования процесса оказания услуг.	60		ОК-3 ПК-2
4	Нормы в организации гостиничного дела	60		ОК-3 ПК-2
	247	247		

9. Использование рейтинговой системы оценки знаний.

При оценке результатов деятельности студентов в рамках дисциплин «Проектирование процессов организации услуг» используется рейтинговая система.

Рейтинг рассчитывают по всем видам учебной работы, во всех случаях максимальная оценка по дисциплине принимается равной 100 баллам. Максимальное значение текущего рейтинга равно 60 баллам, минимальное значение, необходимое для получения зачета, - не менее 36 баллов (при выполнении всех контрольных точек). Величина экзаменационного рейтинга не должна превышать 40 баллов. В таблице представлен перечень учебных работ по дисциплине с соответствующим количеством баллов.

Оценочные средства	Кол-во	Min, баллов	Max, баллов
	Заочная форма обучения		
Лабораторная работа	4	22	40
Контрольная работа	2	14	20
Экзамен	1	24	40
Итого:		60	100

В таблице представлен рейтинг за выполнение курсовой работы по дисциплине с соответствующим количеством баллов.

Оценочные средства	Кол-во	Min, баллов	Max, баллов
Пояснительная записка курсовой работы	1	35	55
Презентация к курсовой работе	1	15	20
Защита курсовой работы	1	10	15
Итого:		60	100

10. Информационно-методическое обеспечение дисциплины

10.1. Основная литература

При изучении дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу.

№	Основные источники информации	Кол-во экз.
1.	Туровец О.Г. Организация производства и управление предприятием : Учебник .— 3 .— Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2015 .— 506 с.	ЭБС «Znanium» http://znanium.com Доступ из любой точки Интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ http://znanium.com/go.php?id=472411
2.	Панина З. И., Виноградова М. В. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: практикум /Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°» 2015 г.- 244с	ЭБС «КнигаФонд»: www.knigafund.ru Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ http://www.knigafund.ru/books/211879
3.	Нуруллина Г.Н. Современные производственные структуры предприятий сервиса : учеб. пособие /Нуруллина Г.Н., Богданова В.И.; Казанский нац. исслед. технол. ун-т .— Казань : Изд-во КНИТУ, 2016 .— 87, [1] с.	66 экз. в УНИЦ КНИТУ

10.2. Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

№	Дополнительные источники информации	Кол-во экз.
1	1. Проектирование процесса оказания услуг [Методические пособия] : курс лекций) : метод. пособие для студ. напр. 100101 "Сервис" / Казан. нац. исслед. технол. ун-т, Ин-т технологии легкой пром-сти, моды и дизайна, каф. Моды и технологии ; [сост. Г.Н. Нуруллина, В.И. Богданова] .— Казань, 2012 .— 120 с. : ил. — Сост. указаны на обороте тит. л. — Библиогр.: с.117 (9 назв.).	19 экз. в УНИЦ КНИТУ

	1. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие : Дашков и К, 2014	ЭБС «BOOK.RU», http://www.book.ru/172159 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
2	Проектирование и технология изделий сферы быта и услуг [Методические указания] : Метод. указ. по выпол. технол. части дипломн. проектирования / Уфимский технол. ин-т сервиса. Каф. технологии и дизайна трикотажн. изделий; Сост. А.А. Тухватуллина .— Уфа, 2000 .— 72 с	1 экз. в УНИЦ КНИТУ
3	Быков, Владимир Васильевич. Технология и организация сервисных услуг [Учебники] : 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." / Марийский гос. техн. ун-т [и др.] .— Йошкар-Ола, 2005 .— 132 с.	1 экз. в УНИЦ КНИТУ
4.	Аппанова, Ю. Э. Управление ресурсным обеспечением на предприятиях сферы услуг [Авторефераты] : автореф. дис. канд. экон. наук : 08.00.05 - экон. и упр. народ. хозяйством (экон., орг. и управление предприятиями, отраслями, комплексами - сфера услуг / Поволжский гос. ун-т сервиса .— Уфа, 2014 .— 26 с	1 экз. в УНИЦ КНИТУ
5.	Прохоров, В.Т. Технология восстановления потребительских свойств обуви [Учебники] : учеб. пособие для студ. вузов / Южно-Рос. гос. ун-т экон. и сервиса .— Шахты, 2001 .— 100 с	1 экз. в УНИЦ КНИТУ

10.3. Электронные источники информации

При изучении дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» в качестве электронных источников информации рекомендуется использовать следующие источники:

1. Электронная библиотека УНИЦ КНИТУ. – <http://ft.kstu.ru/ft>
2. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ. – <http://ruslan.kstu.ru/>
3. ЭБС «ЮРАЙТ». – <http://www.biblio-online.ru/>
4. ЭБС Консультант студента. – <http://www.studentelibrary.ru/>
5. ЭБС КНИГАФОНД. - <http://www.knigafund.ru>.
6. ЭБС BOOK.RU. - <http://www.book.ru>.
7. ЭБС «Znanium» <http://znanium.com>

Согласовано:
Зав.сектором ОКУФ



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

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

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля).

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины использованы мультимедийные средства; демонстрационные приборы.

13. Образовательные технологии

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг» составляет 8 часов