

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Баламирзоев Назим Лиодинович  
Должность: И.о. ректора  
Дата подписания: 2019.04.15  
Уникальный программный ключ:  
2a04bb882d7edb7f479cb266eb4aaaaedebee849

Министерство науки и высшего образования РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Дагестанский государственный технический университет»

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина Проектирование процесса предоставления услуг  
наименование дисциплины по ОПОП

для направления (специальности) 43.03.01 Сервис  
код и полное наименование направления (специальности)

по профилю (специализации, программе) Социокультурный сервис,

факультет Таможенного дела и судебной экспертизы,  
наименование факультета, где ведется дисциплина

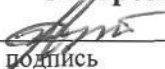
кафедра Психологии и социокультурного сервиса,  
наименование кафедры, за которой закреплена дисциплина

Форма обучения очная, заочная, курс 3,4 семестр (ы) 5,6,7,8.  
очная, очно-заочная, заочная

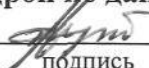
г. Махачкала 2019г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис с учетом рекомендаций и ОПОП ВО по направлению и профилю подготовки Социокультурный сервис.

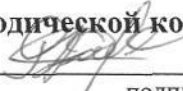
Разработчик  Бабаева Д.В., ассистент  
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)  
«12» 09. 2019 г.

Зав. кафедрой, за которой закреплена дисциплина (модуль)  
 Ж.А. Сулаева, д.филол.н, профессор  
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)  
«12» 09. 2019 г.



Программа одобрена на заседании выпускающей кафедры ПиСКС от 12.09.2019 года, протокол № 1.


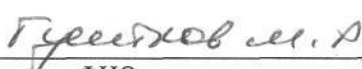
Зав. выпускающей кафедрой по данному направлению (специальности, профилю)  
 Ж.А. Сулаева, д.филол.н, профессор  
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)  
«12» 09. 2019 г.

Программа одобрена на заседании Методической комиссии направления (специальности) 430301 Сервис, факультета Таможенного дела и судебной экспертизы от 16.09.2019 года, протокол № 1.

Председатель Методической комиссии факультета  
 Р.К.Аминова, к.э.н.  
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)  
« 16 » 09 20 19 г.

И.о.декана факультета    
подпись ФИО

/ Начальник УО    
подпись ФИО

И.о.начальника УМУ    
подпись ФИО

## **1. Цели и задачи освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины (модуля) «Проектирование процесса предоставления услуг» является формирование теоретических основ в области обоснования и разработки проектов предприятий сферы услуг, организации процессов оказания услуг в сфере социокультурного сервиса.

Задачами изучения дисциплины «Проектирование процесса предоставления услуг» выступают:

- приобретение практических навыков проектирования и планирования сервисных процессов;
- овладение навыками профессиональной адаптации к интенсивным изменениям на рынке услуг;
- применение методов управления предприятиями и проектами в сфере социокультурного сервиса.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП**

2.1. Дисциплина «Проектирование процесса предоставления услуг» относится к обязательной части формируемой участниками образовательных отношений. Данная дисциплина рассматривает вопросы, связанные со структурой производственного процесса, его проектированием, характеристикой процесса оказания услуг, методов повышения качества оказания услуг.

Минимальные требования к «входным» знаниям, умениям необходимым для успешного усвоения данной дисциплины является: удовлетворительное усвоение экономики и предпринимательства в СКС, менеджмент в социокультурном сервисе, стратегического менеджмента, социально-экономической статистики.

2.2. Для изучения данной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины: Экономика и предпринимательство в СКС, Менеджмент в сервисе.

2.3. Перечень последующих дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной: Маркетинг в социокультурном сервисе, Сервисная деятельность, Инновационный менеджмент.

**3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)**

В результате освоения дисциплины «Проектирование процесса предоставления услуг» студент должен овладеть следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование показателя оценивания (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)
УК-2.	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение
		УК-2.2. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач
		УК-2.3. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений
		УК-2.4. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время
		УК-2.5. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта
ПК-1.	Способен к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса	ПК-1.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса
		ПК-1.2. Применяет методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса
		ПК-1.3. Участвует в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса

#### 4. Объем и содержание дисциплины (модуля)

Форма обучения	Очная	очно-заочная	Заочная
Общая трудоемкость по дисциплине (ЗЕТ/ в часах)	63ЕТ/216ч	-	63ЕТ/216ч
Семестр	5,6	-	7,8
Лекции, час	51	-	13
Практические занятия, час	51	-	13
Лабораторные занятия, час	-	-	-
Самостоятельная работа, час	78	-	177
Курсовой проект (работа), РГР, семестр	-	-	-
Зачет (при заочной форме 4 часа отводится на контроль)	Зачет	-	4 (контроль)
Часы на экзамен (при очной, очно-заочной формах 1 ЗЕТ – 36 часов, при заочной форме 1 ЗЕТ – 9 часов)	36 (экзамен)	-	9 (контроль)

#### 4.1.Содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Раздел дисциплины, тема лекции и вопросы	Очная форма				Очно-заочная форма				Заочная форма			
		ЛК	ПЗ	ЛБ	СР	ЛК	ПЗ	ЛБ	СР	ЛК	ПЗ	ЛБ	СР
1	<b>Тема 1: «Понятие и сущность проектирования процесса предоставления услуг»</b> 1. Предмет, метод, задачи ПППУ 2. Становление и развитие организационного проектирования как научного направления 3. Принципы проектирования	2	2	-	4	-	-	-	-	2	2	-	6
2.	<b>Тема 2: «Процесс оказания услуги как основа деятельности предприятий сферы сервиса»</b> 1. Введение в специфику сферы сервиса 2. Виды сервиса 3. Типы сервиса 4. Характеристика и определение услуг 5. Особенности рынка услуг	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	-	8
3	<b>Тема 3: «Сервис, как потребность»</b> 1. Разновидности потребностей 2. Иерархия потребностей	2	2	-	5	-	-	-	-	-	-	-	8
4.	<b>Тема 4: «Сервис, как услуга»</b> 1. Понятие услуги 2. Классификационные признаки услуг	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	-	8
5	<b>Тема 5: «Характеристика этапов создания и функционирования сервисных организаций».</b> 1. Становление предприятия, фирмы в сфере сервиса. 2. Достижение экономической устойчивости сервисной организации. 3. Формирование имиджа предприятия, фирменный стиль 4. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе предоставления услуг	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	-	6

6	<b>Тема 6: «Структура сервисного предприятия, влияние особенностей и специфики оказываемых услуг на структуру предприятия».</b> 1. Понятие и структура сервисного предприятия 2. Функции предприятий сферы обслуживания 3. Классификация предприятий в сфере сервиса 4. Виды структурных подразделений 5. Производственно-технологическая структура предприятия	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	-	6
7	<b>Тема 7: «Структура производственного процесса».</b> 1. Понятие производственного цикла 2. Типы производства 3. Методы организации производства 4. Положение о структурном подразделении.	2	2	-	4	-	-	-	-	2	2	-	6
8	<b>Тема 8: «Характеристика процесса оказания услуги».</b> 1. Разделение труда и координация 2. Длительность производственного цикла 3. Время оказания услуги. 4. Планирование производственных мощностей.	2	2	-	5	-	-	-	-	-	-	-	6
9	<b>Тема 9: «Теория массового обслуживания».</b> 1. Теория массового обслуживания 2. Применение теории массового обслуживания к согласованию спроса и предложения услуг 3. Одноканальная и многоканальная модель массового обслуживания.	1	1	-	4	-	-	-	-	-	-	-	6
<b>ИТОГО за 5 семестр/7 семестр (заочно)</b>		<b>17</b>	<b>17</b>	<b>-</b>	<b>38</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>60</b>
10	<b>Тема 10: «Планирование процесса предоставления услуг».</b> 1. Основы оперативно-календарного планирования на предприятиях сервиса 2. Особенности оперативно-календарного планирования	2	2	-	4	-	-	-	-	2	2	-	10

11	<b>Тема 11: «Методы планирования проектов».</b> 1.График Ганта 2.Система MRP II 3.Выравнивание мощностей для реагирования на спрос 4.Метод «Погоня за спросом»	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	8
12	<b>Тема 12: «Организация процесса оказания услуги».</b> 1.Технологические требования к помещениям предприятия сервиса. 2.Требования безопасности производственных помещений.	2	2	-	2	-	-	-	-	2	2	-	8
13	<b>Тема 13: «Основные подходы и возможные варианты планировки производственных помещений».</b> 1.Типовые варианты проектирования предприятий 2.Факторы и варианты размещения оборудования. 3.Технологический расчет и планировка производственных зон и участков. 4.Технологическая карта.	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	10
14	<b>Тема 14: «Инфраструктура предприятия сферы услуг».</b> 1.Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса 2.Организация ремонтного хозяйства 3.Организация материально-технического снабжения	2	2	-	2	-	-	-	-	2	2	-	8
15	<b>Тема 15: «Методы повышения качества процесса оказания услуги».</b> 1.Основные составляющие повышения качества процесса оказания услуги. 2.Работа с персоналом для повышения качества и производительности 3.Автоматизация производственных процессов 4. Роботизация производственных процессов 5.Гибкие производственные процессы	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	12



16	<b>Тема 16: «Аутсорсинг производственных процессов».</b> 1.Понятие и сущность аутсорсинга. 2.Производственный аутсорсинг. 3.Преимущества и недостатки аутсорсинга.	2	2	-	2	-	-	-	-	2	2	-	6
17	<b>Тема 17: «Элементы и значение информационного обеспечения в сфере предоставления услуг».</b> 1.Создание баз данных и информационных массивов 2.Call-центры, производственные площадки, приемные пункты и диспетчерские службы.	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	-	8
18	<b>Тема 18: «Система бюджетного планирования».</b> 1. Экономическая сущность бюджетного планирования 2.Классификация методов бюджетного планирования 3.Система и механизм бюджетного планирования.	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	6
19	<b>Тема 19: «Информационный менеджмент».</b> 1.Документы в системе информационного менеджмента 2.Стадии жизненного цикла документа. 3.Вопросы организации документооборота.	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	6
20	<b>Тема 20: «Основные составляющие процесса проектирования оказания услуг как элементы стратегического управления».</b> 1.Понятие стратегического управления 2.Основные составляющие стратегии – область деятельности компании, ресурсы и пути реализации целей. 3.Этапы корпоративного планирования	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	6
21	<b>Тема 21: «Технологическая схема, и их влияние на движение документов»</b> 1.Понятие технологической схемы 2. Использование компьютерных систем в организации документооборота 3.Вопросы организации документооборота	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	4
22	<b>Тема 22: «Электронный документооборот»</b> 1.Этапы внедрения электронного документооборота 2.Оптимизация документооборота, в зависимости от оптимизации сроков обслуживания клиентов.	2	2	-	2	-	-	-	-	1	1	-	4

23	<b>Тема 23: «Проектирование нового предприятия»</b> 1.Определение программы сервисных работ 2.Объем реализации услуг 3.Состав работников предприятия 4.Нормы и правила проектирования	4	4	-	2	-	-	-	-	-	-	-	9
24	<b>Тема 24: «Специфика проектирования систем и подсистем управления процессом оказания сервисных услуг»</b> 1.Оценка эффективности проекта процесса оказания услуг 2.Инновационный проект 3.Инновационные проекты процесса оказания услуг и их реализация	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	-	6
25	<b>Тема 25: «Ресурсосберегающие технологии, обеспечение экологических требований процессов сферы обслуживания»</b> 1.Ресурсосберегающие технологии, применяемые на предприятиях сферы обслуживания 2.Экологические требования, предъявляемые к процессам сферы обслуживания	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	-	6
<b>ИТОГО за 6 семестр/8 семестр (заочно)</b>		<b>34</b>	<b>34</b>	<b>-</b>	<b>40</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>117</b>
Форма текущего контроля успеваемости (по срокам текущих аттестаций в семестре)		Входная конт.работа 5 семестр 1 аттестация 1-3 тема 2 аттестация 4-6 тема 3 аттестация 7-8 тема Входная конт.работа 6 семестр 1 аттестация 9-15 тема 2 аттестация 16-20 тема 3 аттестация 21-24 тема								Входная конт.работа; Контрольная работа			
Форма промежуточной аттестации (по семестрам)		Зачет/ зачет с оценкой/ экзамен				Зачет/ зачет с оценкой/ экзамен				Зачет/ зачет с оценкой/ экзамен			
<b>Итого</b>		<b>51</b>	<b>51</b>	<b>-</b>	<b>78</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>-</b>	<b>177</b>

#### 4.2. Содержание практических занятий

№ п/п	№ лекции из рабочей программы	Наименование практического занятия	Количество часов			Рекомендуемая литература и методические разработки (№ источника из списка литературы)
			Очно	Очно-заочно	Заочно	
1	2	3		5	6	7
1	1	<b>Тема 1: «Понятие и сущность проектирования процесса предоставления услуг»</b> 1. Предмет, метод, задачи ПППУ 2. Становление и развитие организационного проектирования как научного направления	2	-	2	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6
2	2	<b>Тема 2: «Процесс оказания услуги как основа деятельности предприятий сферы сервиса»</b> 2.Введение в специфику сферы сервиса 3.Виды сервиса 4.Типы сервиса 3.Характеристика и определение услуг 5. Особенности рынка услуг	2	-	-	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 6,7,8
3	3	<b>Тема 3: «Сервис, как потребность»</b> 1.Разновидности потребностей 2.Иерархия потребностей	2	-	-	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 5,6,7
4	4	<b>Тема 4: «Сервис, как услуга»</b> 1.Понятие услуги 2.Классификационные признаки услуг	2	-	-	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6
5	5	<b>Тема 5: «Характеристика этапов создания и функционирования сервисных организаций».</b> 1.Становление предприятия, фирмы в сфере сервиса. 2.Достижение экономической устойчивости сервисной организации.	2	-	-	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 6,7,8

		3.Формирование имиджа предприятия, фирменный стиль 4.Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе предоставления услуг				
6	6	<b>Тема 6: «Структура сервисного предприятия, влияние особенностей и специфики оказываемых услуг на структуру предприятия».</b> 1. Понятие и структура сервисного предприятия 2. Классификация предприятий в сфере сервиса 3. Виды структурных подразделений 4. Производственно-технологическая структура предприятия	2	-	-	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 5,6,
7	7	<b>Тема 7: «Структура производственного процесса».</b> 1.Понятие производственного цикла 2.Типы производства 3.Методы организации производства 4. Положение о структурном подразделении.	2	-	2	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6
8	8	<b>Тема 8: «Характеристика процесса оказания услуги».</b> 1.Разделение труда и координация 2.Длительность производственного цикла 3.Время оказания услуги. 4.Планирование производственных мощностей.	2	-	-	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 5,6
9	9	<b>Тема 9: «Теория массового обслуживания».</b> 1.Теория массового обслуживания 2.Применение теории массового обслуживания к согласованию спроса и предложения услуг 3.Одноканальная и многоканальная модель массового обслуживания.	1	-	-	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 5.
<b>ИТОГО за 5 семестр/7 семестр (заочно)</b>			<b>17</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	
10		<b>Тема 10: «Планирование процесса предоставления услуг».</b> 1.Основы оперативно-календарного планирования на предприятиях сервиса 2. Особенности оперативно-календарного планирования	2	-	2	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6

11	<b>Тема 11: «Методы планирования проектов».</b> 1.График Ганта 2.Система MRP II 3.Выравнивание мощностей для реагирования на спрос 4.Метод «Погоня за спросом»	2	-	-	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 6.
12	<b>Тема 12: «Организация процесса оказания услуги».</b> 1.Технологические требования к помещениям предприятия сервиса. 2.Требования безопасности производственных помещений.	2	-	2	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 5.
13	<b>Тема 13: «Основные подходы и возможные варианты планировки производственных помещений».</b> 1.Типовые варианты проектирования предприятий 2.Факторы и варианты размещения оборудования. 3.Технологический расчет и планировка производственных зон и участков. 4.Технологическая карта.	2	-	-	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6
14	<b>Тема 14: «Инфраструктура предприятия сферы услуг».</b> 1.Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса 2.Организация ремонтного хозяйства 3.Организация материально-технического снабжения	2	-	2	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 6.
15	<b>Тема 15: «Методы повышения качества процесса оказания услуги».</b> 1.Основные составляющие повышения качества процесса оказания услуги. 2.Работа с персоналом для повышения качества и производительности 3.Автоматизация производственных процессов 4.Роботизация производственных процессов 5.Гибкие производственные процессы	2	-	-	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4.
16	<b>Тема 16: «Аутсорсинг производственных процессов».</b> 1.Понятие и сущность аутсорсинга. 2.Производственный аутсорсинг. 3.Преимущества и недостатки аутсорсинга.	2	-	2	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6
17	<b>Тема 17: «Элементы и значение информационного обеспечения в сфере предоставления услуг».</b>	2	-	-	Основная лит-ра 1,2, 3.

	1.Создание баз данных и информационных массивов 2.Call-центры, производственные площадки, приемные пункты и диспетчерские службы.				Дополн.лит-ра 6.
18	<b>Тема 18: «Система бюджетного планирования».</b> 1. Экономическая сущность бюджетного планирования 2.Классификация методов бюджетного планирования 3.Система и механизм бюджетного планирования.	2	-	-	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 5.
19	<b>Тема 19: «Информационный менеджмент».</b> 1.Документы в системе информационного менеджмента 2.Стадии жизненного цикла документа. 3.Вопросы организации документооборота.	2	-	-	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4.
20	<b>Тема 20: «Основные составляющие процесса проектирования оказания услуг как элементы стратегического управления».</b> 1.Понятие стратегического управления 2.Основные составляющие стратегии – область деятельности компании, ресурсы и пути реализации целей. 3.Этапы корпоративного планирования	2	-	-	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 6.
21	<b>Тема 21: «Технологическая схема, и их влияние на движение документов»</b> 1.Понятие технологической схемы 2. Использование компьютерных систем в организации документооборота 3.Вопросы организации документооборота	2	-	-	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4.
22	<b>Тема 22: «Электронный документооборот»</b> 1.Этапы внедрения электронного документооборота 2.Оптимизация документооборота, в зависимости от оптимизации сроков обслуживания клиентов.	2	-	1	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6
23	<b>Тема 23: «Проектирование нового предприятия»</b> 1.Определение программы сервисных работ 2.Объем реализации услуг 3.Состав работников предприятия 4.Нормы и правила проектирования	4	-	-	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 5.
24	<b>Тема 24: «Специфика проектирования систем и подсистем управления процессом оказания сервисных услуг»</b>	2	-	-	Основная лит-ра 1,2, 3.

	1.Оценка эффективности проекта процесса оказания услуг 2.Инновационный проект 3.Инновационные проекты процесса оказания услуг и их реализация				Дополн.лит-ра 5,6.
25	<b>Тема 25: «Ресурсосберегающие технологии, обеспечение экологических требований процессов сферы обслуживания»</b> 1.Ресурсосберегающие технологии, применяемые на предприятиях сферы обслуживания 2.Экологические требования, предъявляемые к процессам сферы обслуживания	2	-	-	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6
	<b>ИТОГО за 6 семестр/8 семестр (заочно)</b>	<b>34</b>	-	<b>9</b>	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4.
	<b>Итого</b>	<b>51</b>	-	<b>9</b>	

#### 4.3. Тематика для самостоятельной работы студента

№ п/п	Тематика по содержанию дисциплины, выделенная для самостоятельного изучения	Количество часов из содержания дисциплины			Рекомендуемая литература и источники информации	Формы контроля СРС
		Очно	Очно-заочно	Заочно		
1	2	3	4	5		
1	Становление и развитие организационного проектирования как научного направления	4	-	6	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	Реферат
2	Типы сервиса. Характеристика и определение услуг Особенности рынка услуг	4	-	8	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	Эссе
3	Разновидности потребностей. Иерархия потребностей	5	-	8	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	Аттестационная контрольная работа № 1.
4	Понятие услуги. Классификационные признаки услуг	4	-	8	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	Реферат
5	Становление предприятия, фирмы в сфере сервиса. Достижение экономической устойчивости сервисной организации. Формирование имиджа предприятия, фирменный стиль. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе предоставления услуг	4	-	6	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	Реферат
6	Классификация предприятий в сфере сервиса. Виды структурных подразделений. Производственно-технологическая структура предприятия	4	-	6	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	Аттестационная контрольная работа № 2.



7	Понятие производственного цикла. Типы производства Методы организации производства. Положение о структурном подразделении.	4	-	6	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	Эссе
8	Разделение труда и координация. Длительность производственного цикла. Время оказания услуги. Планирование производственных мощностей.	5	-	6	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	Аттестационная контрольная работа № 3.
9	Теория массового обслуживания. Применение теории массового обслуживания к согласованию спроса и предложения услуг. Одноканальная и многоканальная модель массового обслуживания.	4	-	6	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	Реферат
<b>ИТОГО 5 семестр/7 семестр (заочно)</b>		<b>38</b>	<b>-</b>	<b>60</b>		
10	Основы оперативно-календарного планирования на предприятиях сервиса. Особенности оперативно-календарного планирования	4	-	10	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	Реферат
11	График Ганта. Система MRP II. Выравнивание мощностей для реагирования на спрос. Метод «Погоня за спросом»	2	-	8	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	Реферат
12	Технологические требования к помещениям предприятия сервиса. Требования безопасности производственных помещений.	2	-	8	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	Эссе
13	Факторы и варианты размещения оборудования. Технологический расчет и планировка производственных зон и участков. Технологическая карта.	2	-	10	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	Реферат
14	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса. Организация ремонтного хозяйства. Организация материально-технического снабжения	2	-	8	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	Эссе
15	Основные составляющие повышения качества процесса	2	-	12	Основная	Аттестационная

	оказания услуги. Работа с персоналом для повышения качества и производительности. Автоматизация производственных процессов. Роботизация производственных процессов. Гибкие производственные процессы				лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	контрольная работа №1
16	Понятие и сущность аутсорсинга. Производственный аутсорсинг. Преимущества и недостатки аутсорсинга.	2	-	6	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	Реферат
17	Создание баз данных и информационных массивов. Call-центры, производственные площадки, приемные пункты и диспетчерские службы.	4	-	8	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	Реферат
18	Экономическая сущность бюджетного планирования. Классификация методов бюджетного планирования Система и механизм бюджетного планирования.	2	-	6	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	Эссе
19	Документы в системе информационного менеджмента Стадии жизненного цикла документа. Вопросы организации документооборота.	2	-	6	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	Эссе
20	Понятие стратегического управления. Основные составляющие стратегии – область деятельности компании, ресурсы и пути реализации целей. Этапы корпоративного планирования	2	-	6	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	Аттестационная контрольная работа №1
21	Понятие технологической схемы. Использование компьютерных систем в организации документооборота Вопросы организации документооборота	2	-	4	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	Реферат
22	Этапы внедрения электронного документооборота. Оптимизация документооборота, в зависимости от оптимизации сроков обслуживания клиентов.	2	-	4	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	Реферат
23	Определение программы сервисных работ. Объем	2	-	9	Основная	Эссе

	реализации услуг. Состав работников предприятия Нормы и правила проектирования				лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	
24	Оценка эффективности проекта процесса оказания услуг Инновационный проект. Инновационные проекты процесса оказания услуг и их реализация	4	-	6	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	Аттестационная контрольная работа №1
25	Ресурсосберегающие технологии, применяемые на предприятиях сферы обслуживания. Экологические требования, предъявляемые к процессам сферы обслуживания	4	-	6	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 4,5,6	Реферат
	<b>ИТОГО 6 семестр/8 семестр (заочно)</b>	<b>40</b>	<b>-</b>	<b>117</b>		
	<b>Итого</b>	<b>78</b>	<b>-</b>	<b>177</b>		

## **5. Образовательные технологии**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки реализации компетентностного подхода в процессе изучения дисциплины используются как традиционные, так и инновационные технологии, активные и интерактивные методы и формы обучения: практические занятия, разбор конкретных ситуаций, творческие задания для самостоятельной работы, информационные технологии, использование мультимедийных технологий. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 20 % аудиторных занятий (14ч.).

Проведение лекционных занятий по дисциплине основывается на активном методе обучения, при которой студенты не пассивные слушатели, а активные участники занятия, отвечающие на вопросы преподавателя. Вопросы преподавателя нацелены на активизацию процессов усвоения материала. Преподаватель заранее намечает список вопросов, стимулирующих ассоциативное мышление и установления связей с ранее освоенным материалом. Проведение практических занятий основывается на интерактивном методе обучения, при которой учащиеся взаимодействуют не только с преподавателем, но и друг с другом. При этом доминирует активность учащихся в процессе обучения. Место преподавателя в интерактивных занятиях сводится к направлению деятельности студентов на достижение целей занятия.

## **6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

Оценочные средства для контроля входных знаний текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Проектирование процесса предоставления услуг» приведены в приложении А (Фонд оценочных средств) к данной рабочей программе.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов приведено ниже в пункте 7 настоящей рабочей программы.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1. Рекомендуемая литература и источники информации  
(основная и дополнительная)

№ п/п	Виды занятий	Необходимая учебная, учебно-методическая (основная и дополнительная) литература, программное обеспечение, электронно-библиотечные и Интернет ресурсы	Автор(ы)	Издательство и год издания	Количество изданий	
					В библиотеке	
1	2	3	4	5	6	7
<b>Основная литература</b>						
1.	ЛК,ПЗ,С РС	Проектирование процесса оказания сервисных услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов/— Электрон. текстовые данные.—Режим доступа: <a href="http://www.reader.lanbook.com">http://www.reader.lanbook.com</a> — ЭБС «Лань»	Копелева Т.Н., Бирюкова А.В.	Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации, 2016	-	-
2	ЛК,ПЗ,С РС	Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов/— Электрон. текстовые данные.—Режим доступа: <a href="http://www.reader.lanbook.com">http://www.reader.lanbook.com</a> — ЭБС «Лань»	Пыхов С. И., Позднякова Ж. С.	Южно-Уральский технологический университет, 2019	-	-
3.	ЛК,ПЗ,С РС	Проектирование процесса оказания услуг. Учебное пособие. [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов/—	Храпова Е.В. Балашова Е.А. Калинина Н.М. Тарута С.В. Шевченко О.Ю.	Омский государственный технический университет, 2020	-	-

		Электрон. текстовые данные.— Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/71234.html">http://www.iprbookshop.ru/71234.html</a> .— ЭБС «IPRbooks»				
<b>Дополнительная</b>						
4.	ЛК,ПЗ,С РС	Особенности организационного проектирования и управления деятельностью служб и подразделений гостиницы, оказывающих оздоровительные услуги. [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов/— Электрон. текстовые данные.—Режим доступа: <a href="http://www.reader.lanbook.com">http://www.reader.lanbook.com</a> — ЭБС «Лань»	Иванова С.А.	Издание: «Российские регионы: взгляд в будущее»,2019№1	-	-
5.	ЛК,ПЗ,С РС	Информационные технологии при проектировании процессов. [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов/— Электрон. текстовые данные.— Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/71234.html">http://www.iprbookshop.ru/71234.html</a> .— ЭБС «IPRbooks»	Скрипаленко М.М. Скрипаленко М.Н.	Издательский Дом МИСиС,2013	-	-
6.	ЛК,ПЗ,С РС	Организационное проектирование в системе менеджмента. Учебное пособие. [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов/— Электрон. текстовые данные.— Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/71234.html">http://www.iprbookshop.ru/71234.html</a> .— ЭБС «IPRbooks»	Жуков Б.М. Басенко В.П. Романов А.А.	Академия естествознания, Южный институт менеджмента,2010.	-	-

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

На факультете таможенного дела и судебной экспертизы имеется интерактивная доска в 307 аудитории и компьютерные классы в 304 и 204 аудиториях.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций ОПОП ВО по направлению и профилю подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль - «Социокультурный сервис».

### **Специальные условия инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)**

Специальные условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ОВЗ определены на основании:

- Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса, утвержденных Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающихся с ОВЗ понимаются условия обучения, воспитания и развития, включающие в себя использование при необходимости адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего необходимую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания ДГТУ и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение ОПОП обучающихся с ОВЗ.

Обучение в рамках учебной дисциплины обучающихся с ОВЗ осуществляется ДГТУ с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Обучение по учебной дисциплине обучающихся с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

В целях доступности обучения по дисциплине обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
  - наличие альтернативной версии официального сайта ДГТУ в сети «Интернет» для слабовидящих;
  - весь необходимый для изучения материал, согласно учебному плану (в том числе, для обучающихся по индивидуальным учебным планам) предоставляется в электронном виде на диске.
  - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
  - присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
  - обеспечение возможности выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
  - обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-проводника, к зданию ДГТУ.
- 2) для лиц с ОВЗ по слуху:

- наличие микрофонов и звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования (аудиоколонки);

3) для лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и других приспособлений).

Перед началом обучения могут проводиться консультативные занятия, позволяющие студентам с ОВЗ адаптироваться к учебному процессу.

В процессе ведения учебной дисциплины научно-педагогическим работникам рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи обучающимся с ОВЗ в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в учебной группе.

Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине для обучающихся с ОВЗ устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и др.). При необходимости предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене



## 9. Лист изменений и дополнений к рабочей программе

Дополнения и изменения в рабочей программе на 20\_\_\_/20\_\_\_ учебный год.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

1. ....;
2. ....;
3. ....;
4. ....;
5. ....

или делается отметка о нецелесообразности внесения каких-либо изменений или дополнений на данный учебный год.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры \_\_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(название кафедры) (подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)

### Согласовано:

Декан (директор) \_\_\_\_\_  
(подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)

Председатель МС факультета \_\_\_\_\_  
(подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)