

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры сервиса и
туризма
Протокол № 10 от 26.05.2023 г.

Первый проректор
С.В. Авдашкевич
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.О.21 Проектирование процесса предоставления услуг
Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль):	Ивент-индустрия: конгрессно-выставочный сервис
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная, очно-заочная
Разработчики:	Кандидат экономических наук, доцент Деревянко К. И.

Санкт-Петербург
2023

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель освоения дисциплины:

формирование у студентов комплекса теоретических знаний по вопросам проектирования процесса оказания услуг на предприятиях сервиса, а также практических навыков обеспечения безопасности обслуживания потребителей, обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами.

Задачи дисциплины:

сформировать у студентов понимания теоретических основ проектирования, реконструкции и технического переоснащения предприятий сервиса;

добиться прочного овладения методикой проектирования и определения направлений совершенствования процесса оказания услуг предприятий сервиса;

выработать у студентов навыки разработки моделей предприятий сервиса;

развить навыки определение оптимальных организационно-технологических решений для проектирования процесса оказания услуг;

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсы и ограничений	УК-2.1 Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия управленческого решения	Наименование категории (группы) компетенций: «Разработка и реализация проектов»
	УК-2.2 Умеет анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ	
	УК-2.3 Владеет методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах	
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.	Наименование категории (группы) компетенций: «Качество»
	ОПК-3.2 Умеет обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами.	
	ОПК-3.3 Способен организовать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.	
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1 Знает требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.	Наименование категории (группы) компетенций: «Безопасность обслуживания»
	ОПК-7.2 Умеет на практике применять нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности.	
	ОПК-7.3 Владеет навыками обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2.1. Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия управленческого решения	Знает: основные задачи проектирования услуг в сфере сервиса, принципы организации сервисной деятельности на предприятии
УК-2.2. Умеет анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ	Умеет: разрабатывать концепции и модели сервисного предприятия
УК-2.3. Владеет методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах	Владеет: методикой расчет исходных данных для проектирования предприятия сервисных услуг, процессом управления уровнем услуг.
ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.	Знает: международные и национальные стандарты системы менеджмента качества особенности управления качеством на предприятиях сферы сервиса. Системный подход к менеджменту качества услуг
ОПК-3.2. Умеет обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами.	Умеет проектировать сервисные услуги в соответствии со стандартами
ОПК-3.3. Способен организовать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.	Владеет нормативно-законодательной документацией для проектирования качественной сервисной услуги
ОПК-7.1. Знает требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.	Знает стандарты безопасного предоставления услуг
ОПК-7.2. Умеет на практике применять нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности.	Умеет разрабатывать стандарты сервисной организации по охране труда и техники безопасности
ОПК-7.3. Владеет навыками обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.	Владеет нормативно-законодательной базой по обеспечению безопасности проектирования сервисной услуги

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ОПК-3.1 ОПК-7.1 УК-2.1	ОПК-3.2 ОПК-7.2 УК-2.2	ОПК-3.3 ОПК-7.3 УК-2.3
1	Основные задачи проектирования услуг в сфере сервиса	УК-2 ОПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
2	Организационная структура сервисного предприятия	УК-2 ОПК-7	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
3	Документационное сопровождение проектирования сервисных услуг	ОПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
4	Принципы организации сервисной деятельности	УК-2 ОПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
5	Управление качеством при проектировании услуг	ОПК-3 ОПК-7	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №3 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ОПК-3.1 ОПК-7.1 УК-2.1	ОПК-3.2 ОПК-7.2 УК-2.2	ОПК-3.3 ОПК-7.3 УК-2.3
6	Оценка конкурентоспособности сервисных услуг	ОПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №3 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
7	Анализ процессов предоставления услуг и организация процессов реализации сервисных услуг	УК-2 ОПК-3 ОПК-7	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №4 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
Количество баллов (100 баллов):			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа	
<p>Тема 1: Основные задачи проектирования услуг в сфере сервиса Определение терминов «проектирование», «проект», «процесс», «услуга». Виды проектов. Объекты технологического проектирования. Содержание технико-экономического обоснования (ТЭО) проектирования, реконструкции и технического переоснащения предприятий. Этапы проектирования предприятий сервиса Практические занятия/самостоятельная работа: Виды проектов Лабораторная работа: -</p>	
<p>Тема 2: Организационная структура сервисного предприятия Разработка концепции и модели сервисного предприятия. Расчет исходных данных для проектирования предприятия сервисных услуг. Технологические расчеты основных производственных участков (расчет количества рабочих мест и исполнителей, выбор оборудования, расчет площади производственных участков). Основные задачи рациональной планировки рабочих мест сервисных предприятий. Основы строительных мероприятий Практические занятия/самостоятельная работа: Разработка концепции и модели сервисного предприятия Лабораторная работа: -</p>	
<p>Тема 3: Документационное сопровождение проектирования сервисных услуг ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг. Проектирование и разработка продукции и услуг. Планирование проектирования и разработки. Входные данные для проектирования и разработки. Средства управления проектированием и разработкой. Выходные данные проектирования и разработки. Изменения проектирования и разработки Практические занятия/самостоятельная работа: Проектирование и разработка продукции и услуг Лабораторная работа: -</p>	
<p>Тема 4: Принципы организации сервисной деятельности Общий и производственный состав предприятий сервиса. Функции и операции структурных подразделений предприятий сервиса. Основные составляющие длительности производственного цикла. Время оказания услуги и ее составляющие. Пути сокращения времени оказания услуг. Практические занятия/самостоятельная работа: Общий и производственный состав предприятий сервиса Лабораторная работа: -</p>	
<p>Тема 5: Управление качеством при проектировании услуг Международные и национальные стандарты системы менеджмента качества. Особенности управления качеством на предприятиях сферы сервиса. Системный подход к менеджменту качества услуг. Карта процесса (process mapping). Процессный подход. Корпоративные стандарты качества услуги. Методика оценки качества услуг SERVQUAL. Затраты на управление качеством. ISO 10001 "Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций". ISO 10002 "Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по работе с претензиями в организациях". ISO 10003 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по разрешению спорных вопросов вне организации». Практические занятия/самостоятельная работа:</p>	

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
Особенности управления качеством на предприятиях сферы сервиса. Лабораторная работа: -
Тема 6: Оценка конкурентоспособности сервисных услуг Роль и значение конкуренции в рыночной экономике. Виды и методы конкуренции. Понятие и факторы конкурентоспособности услуги. Конкурентные стратегии Практические занятия/самостоятельная работа: Понятие и факторы конкурентоспособности услуги Лабораторная работа: -
Тема 7: Анализ процессов предоставления услуг и организация процессов реализации сервисных услуг Цели процесса управления уровнем услуг. Политика предприятия сферы сервиса. Первичный анализ. Управление соглашениями SLA. Отчетность по уровню услуг. Контроль исполнения. Оценка и совершенствование процесса. Анализ требований к услуге. Создание новой или изменение существующей услуги. Создание или изменение соглашения об уровне сервиса. Отчетность по уровню услуг. Практические занятия/самостоятельная работа: Анализ процессов предоставления услуг и организация процессов реализации сервисных услуг Лабораторная работа: -
Курсовая работа: примерный перечень тем курсовой работы представлен в п.9.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 4
Аудиторные занятия (АЗ):	48	48
Лекционные занятия (Лек)	16	16
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	32	32
Самостоятельная работа студента (СР)	95	95
Курсовая работа	18	18
Другие виды самостоятельной работы*	77	77
Контроль самостоятельной работы (КСР)	10	10
Контактная работа (КоР)	58	58
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	27	27
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	180/5	180/5

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Основные задачи проектирования услуг в сфере сервиса	4	2	4	0	11	4
2	Организационная структура сервисного предприятия	4	2	4	0	11	4
3	Документационное сопровождение проектирования сервисных услуг	4	2	4	0	11	4
4	Принципы организации сервисной деятельности	4	2	4	0	11	4
5	Управление качеством при проектировании услуг	4	4	6	0	11	6
6	Оценка конкурентоспособности сервисных услуг	4	2	6	0	11	6
7	Анализ процессов предоставления услуг и организация процессов реализации сервисных услуг	4	2	4	0	11	4
Итого:			16	32	0	77	32
Курсовая работа:			-	-	-	18	18
Итого (с учётом курсовой работы):			16	32	0	95	50

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) "Ивент-индустрия: конгрессно-выставочный сервис"

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.О.21 Проектирование процесса предоставления услуг

Форма обучения: очная, заочная, очно-заочная

Разработана для приема 2023/2024 учебного года

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 4
Аудиторные занятия (АЗ):	10	10
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	6	6
Самостоятельная работа студента (СР)	153	153
Курсовая работа	18	18
Другие виды самостоятельной работы*	135	135
Контроль самостоятельной работы (КСР)	8	8
Контактная работа (КоР)	18	18
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	180/5	180/5

* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Основные задачи проектирования услуг в сфере сервиса	4	2	0	0	19	4	
2	Организационная структура сервисного предприятия	4	0	2	0	19	4	
3	Документационное сопровождение проектирования сервисных услуг	4	0	0	0	19	4	
4	Принципы организации сервисной деятельности	4	0	2	0	19	4	
5	Управление качеством при проектировании услуг	4	2	0	0	19	6	
6	Оценка конкурентоспособности сервисных услуг	4	0	0	0	20	6	
7	Анализ процессов предоставления услуг и организация процессов реализации сервисных услуг	4	0	2	0	20	4	
Итого:			4	6	0	135	32	
Курсовая работа:			-	-	-	18	18	
Итого (с учётом курсовой работы):			4	6	0	153	50	

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 5
Аудиторные занятия (АЗ):	42	42
Лекционные занятия (Лек)	14	14
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	28	28
Самостоятельная работа студента (СР)	106	106
Курсовая работа	18	18
Другие виды самостоятельной работы*	88	88
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	47	47
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	27	27
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	180/5	180/5

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Основные задачи проектирования услуг в сфере сервиса	5	2	4	0	12	4
2	Организационная структура сервисного предприятия	5	2	4	0	12	4
3	Документационное сопровождение проектирования сервисных услуг	5	2	4	0	12	4
4	Принципы организации сервисной деятельности	5	2	4	0	12	4
5	Управление качеством при проектировании услуг	5	2	4	0	12	6
6	Оценка конкурентоспособности сервисных услуг	5	2	4	0	12	6
7	Анализ процессов предоставления услуг и организация процессов реализации сервисных услуг	5	2	4	0	16	4
Итого:			14	28	0	88	32
Курсовая работа:			-	-	-	18	18
Итого (с учётом курсовой работы):			14	28	0	106	50

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

2. ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ 3-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Скобельцына А. С., Шарухин А. П. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург); Санкт-Петербургский военный ордена Жукова институт войск национальной гвардии РФ (г. Санкт-Петербург), 2023 г. - 247 с. - ISBN 978-5-534-14348-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/tehnologii-i-organizaciya-ekskursionnyh-uslug-516223>

3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Курочкина А. Ю. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург), 2023 г. - 172 с. - ISBN 978-5-534-07316-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-512424>

3. МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Феденева И. Н., Нехорошков В. П., Комарова Л. К. ; Отв. ред. Нехорошков В. П. - Сибирский государственный университет путей сообщения (г. Новосибирск), 2022 г. - 205 с. - ISBN 978-5-534-06479-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-491576>

Дополнительная литература:

1. ОСНОВЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМ СЕРВИСА. В 2 Ч. ЧАСТЬ 1 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Бабокин Г. И., Подколзин А. А., Колесников Е. Б. - Национальный исследовательский технологический университет «МИСиС» (г. Москва); Российский химико-технологический университет имени Д.И. Менделеева (г. Москва), 2023 г. - 423 с. - ISBN 978-5-534-06221-2 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/osnovy-funkcionirovaniya-sistem-servisa-v-2-ch-chast-1-515375>

2. ОСНОВЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМ СЕРВИСА. В 2 Ч. ЧАСТЬ 2 2-е изд., пер.

и доп. Учебник для вузов / Бабокин Г. И., Подколзин А. А., Колесников Е. Б. - Национальный исследовательский технологический университет «МИСиС» (г. Москва); Российский химико-технологический университет имени Д.И. Менделеева (г. Москва), 2023 г. - 407 с. - ISBN 978-5-534-06223-6 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/osnovy-funkcionirovaniya-sistem-servisa-v-2-ch-chast-2-516110>

3. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Николенко П. Г., Гаврильева Т. Ф. - Балтийский государственный технический университет ВОЕНМЕХ имени Д.Ф. Устинова (г. Санкт-Петербург); Нижегородский государственный инженерно-экономический университет (г. Княгинино), 2023 г. - 547 с. - ISBN 978-5-534-14966-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/proektirovanie-gostinichnoy-deyatelnosti-518225>

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа
6. MS Project

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПБУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: arhiv.neicon.ru. - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. HR-tv.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://thehrd.ru/>. - Текст: электронный

9. Развитие бизнеса.РУ [Электронный ресурс] : Информационная справочная система. - Режим доступа: <https://www.devbusiness.ru>. - Текст: электронный

10. Управление производством [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.up-pro.ru>. - Текст: электронный

11. Expoclub.ru: международный выставочный портал [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.expoclub.ru>. - Текст: электронный

12. Турбизнес [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.tourbus.ru>. - Текст: электронный

13. ЭкстраГид.ру [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://extraguide.ru>. - Текст: электронный

14. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

15. Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Текст: электронный

16. Executive.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.executive.ru>. - Текст: электронный

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа – практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, выполнения курсового проекта, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа - практических занятий – компьютерный класс, оборудованный рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

3. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

4. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета imeos.ru и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в

соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет					
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично	
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

Доклад, сообщение / Реферат №1

Темы докладов:

1. Понятие и структура производственного процесса.
2. Специализация и кооперация как форма организации производственного процесса.
3. Структура процесса оказания услуги.
4. Организация производственного процесса и процесс оказания услуг во времени.

Доклад, сообщение / Реферат №2

Темы докладов:

1. Современные подходы к управлению деятельности предприятий сферы
2. Предприятие сферы сервиса как производственная система.
3. Виды предприятий сферы сервиса.
4. Структура предприятия.
5. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.

Собеседование, опрос / Контрольная работа №1

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое производственный процесс и какова его структура?
2. Что включают «технологический процесс»?
3. Каковы принципы рациональной организации производственного процесса?
4. Что такое специализация производства и какие формы специализации используют предприятия сферы сервиса?
5. Какие формы внутрипроизводственного кооперирования используются предприятиями сферы сервиса?

Собеседование, опрос / Контрольная работа №2

Вопросы для обсуждения:

1. Что означает размещение производственного процесса во времени?
2. Что такое время оказания услуг?
3. Какие факторы влияют на время оказания услуг?
4. Каковы пути сокращения времени оказания услуг?
5. Что такое длительность производственного цикла и каковы его пути сокращения?

Собеседование, опрос / Контрольная работа №3

Задания для контрольной работы:

Вариант 1

2. Государственные и международные стандарты и системы качества.
3. Факторы, формирующие качество предоставляемых услуг.
4. Потребительские ожидания при оценке качества услуг. «Петля качества» услуги.
5. Классификация форм организации контроля качества услуг.
6. Сертификация продукции и услуг.

Вариант 2

1. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сервиса.
2. Основы организации обслуживания потребителей.
3. Классификация форм обслуживания потребителя.
4. Факторы, влияющие на организацию обслуживания потребителей.
5. Основное содержание предоставления услуг методом индивидуального подхода.

Вариант 3.

1. Планирование численности персонала предприятия сервиса.
Пути возмещения потребности в персонале.
2. Методики планирования потребности для различных категорий персонала.
Планирование сезонных изменений потребности в персонале.
3. Оптимизация численности персонала, основная проблематика – риски и возможности.
4. Возможности аутсорсинга как альтернативы включения сотрудников в штат предприятия.

Собеседование, опрос / Контрольная работа №4

Задания для контрольной работы:

Вариант 1.

1. Планирование обеспечения конкурентоспособности продукции, услуг.
2. Планирование потенциала предприятия (научно-технического и социального развития).
3. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.

Вариант 2.

1. Планирование фонда рабочего времени на предприятии.
2. Состав средств на оплату труда персонала.
3. Планирование фонда заработной платы.

Вариант 3.

1. Взаимосвязь субъектов, техники и технологии в процессе оказания услуг.
2. Прогнозирование предложения (продажи/сбыта) услуг в сфере сервиса. Этапы прогнозирования спроса на услуги.
3. Разработка концепции и модели сервисного предприятия.

Деловая игра и (или) Ролевая игра / Кейс-задача №1

Деловая игра «Проектирование новой услуги предприятия сервиса»

Цели игры:

Научиться проектировать новую услугу предприятия сервиса

Условия проведения деловой игры.

Учебная группа разбивается на две команды (с учетом интересов участников). Первая команда выступает как разработчик проекта новой сервисной услуги. Вторая игровая команда выступает как оценщик проекта новой сервисной услуги.

Участники до начала игры и её хода изучают литературу, анализируют необходимую информацию и интерпретируют полученные результаты.

По окончании каждого этапа игры игровые команды докладывают о результатах групповой работы. На заключительном этапе игры оценивается работа каждой игровой команды.

Функции руководителя деловой игры.

Руководитель исполняет роль эксперта. Руководитель должен ознакомить участников с условиями и этапами деловой игры. Он ведет арбитраж, осуществляет контроль времени выполнения отдельных этапов игры, оценивает работу игровых команд. Руководитель не должен навязывать свое мнение и подавлять инициативу разработчиков, его суждения должны носить рекомендательный характер.

Задания творческого уровня №1

Выполните два практических задания на выбор:

Задание 1. Проектирование безопасной сервисной услуги на основе нормативно-законодательных актов.

Задание 2. Разработать пути сокращения времени оказания услуг.

9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

1. Виды предприятий сферы сервиса Структура предприятия. 2. Виды рыночного спроса и его оценка, подходы к изучению рынка. 3. Элементы внешней среды. Факторы, оказывающие

влияние на спрос и предложение, неценовые факторы. 4.Прогнозирование предложения (продажи/сбыта) услуг в сфере сервиса. Этапы прогнозирования спроса на услуги. 5.Услуги и показатели их оборота. Производственные и непроизводственные услуги. 6.Взаимосвязь субъектов, техники и технологии в процессе оказания услуг. 7.Подбор кадров, квалифицированные требования и их расстановка. 8.Разработка методов контроля в процессе оказания услуг приемлемого качества. 9.Услуга как особый вид деятельности. 10.Структура и состав различных услуг. 11. Проектирование новой сервисной услуги (по выбору студента).

9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен

Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену (Вопрос № 1)

1. Определение терминов «проектирование», «проект», «процесс», «услуга». Виды проектов.
2. Объекты технологического проектирования.
3. Содержание технико-экономического обоснования (ТЭО) проектирования, реконструкции и технического переоснащения предприятий.
4. Этапы проектирования предприятий сервиса
5. Разработка концепции и модели сервисного предприятия.
6. Расчет исходных данных для проектирования предприятия сервисных услуг.
7. Технологические расчеты основных производственных участков (расчет количества рабочих мест и исполнителей, выбор оборудования, расчет площади производственных участков).
8. Основные задачи рациональной планировки рабочих мест сервисных предприятий. Основы строительных мероприятий
9. Международные и национальные стандарты системы менеджмента качества.
10. Особенности управления качеством на предприятиях сферы сервиса.
11. Системный подход к менеджменту качества услуг.
12. Карта процесса (process mapping).
13. Процессный подход.
14. Корпоративные стандарты качества услуги.
15. Методика оценки качества услуг SERVQUAL.
16. Затраты на управление качеством.
17. Рекомендации по правилам поведения для организаций".
18. ISO 10002 "Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по работе с претензиями в организациях".
19. ISO 10003 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по разрешению спорных вопросов вне организации».

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 2)

1. Провести сравнительный анализ (SWOT-анализ) сервисных услуг (на примере предприятия) и их качества с ценами и качеством услуг конкурентов (2-3 конкурента). Оформить в виде таблицы.
2. Провести расчет потребности в персонале (на примере предприятия) и составить план-график оптимизации численности трех подразделений (в сторону увеличения численности, уменьшения численности и изменения качественного состава).
3. Разработайте производственную и организационную структуру сервисного предприятия. Оцените их сходство и различия.

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 3)

1. Задача.
Выручка от реализации услуг составила 800 тыс. руб., затраты на производство и реализацию –

680 тыс. руб., прибыль от реализации имущества – 15тыс. руб., прибыль от внереализационных операций – 14 тыс. руб., убытки от содержания основного фонда – 45 тыс. руб. Определите балансовую прибыль и рентабельность оказания услуг предприятием.

2. Задача.

Годовой объем выполненных работ и оказания услуг предприятием по плану – 2,5 млн. руб., фактически реализовано выполненных работ на сумму 2,7 млн. руб. Плановая себестоимость годового выпуска услуг намечалась в размере 2,3 млн. руб., фактически она снизилась на 8%.

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)	УК-2 ОПК-3 ОПК-7	Знает: основные задачи проектирования услуг в сфере сервиса, принципы организации сервисной деятельности на предприятии Знает: международные и национальные стандарты системы менеджмента качества особенности управления качеством на предприятиях сферы сервиса. Системный подход к менеджменту качества услуг Знает стандарты безопасного предоставления услуг	30
Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	УК-2 ОПК-3 ОПК-7	Умеет: разрабатывать концепции и модели сервисного предприятия Владеет: методикой расчет исходных данных для проектирования предприятия сервисных услуг, процессом управления уровнем услуг. Умеет проектировать сервисные услуги в соответствии со стандартами Владеет нормативно-законодательной документацией для проектирования качественной сервисной услуги Умеет разрабатывать стандарты сервисной организации по охране труда и техники безопасности Владеет нормативно-законодательной базой по обеспечению безопасности проектирования сервисной услуги	30
Вопрос №3 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	УК-2 ОПК-3 ОПК-7	Умеет: разрабатывать концепции и модели сервисного предприятия Владеет: методикой расчет исходных данных для проектирования предприятия сервисных услуг, процессом управления уровнем услуг. Умеет проектировать сервисные услуги в соответствии со стандартами Владеет нормативно-законодательной документацией для проектирования качественной сервисной услуги Умеет разрабатывать стандарты сервисной организации по охране труда и техники безопасности Владеет нормативно-законодательной базой по обеспечению безопасности проектирования сервисной услуги	40