



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института истории и культуры

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.О.04.09 Проектирование процесса предоставления услуг

**Направление подготовки:** 43.03.01 *Сервис*

**Направленность (профиль):** *Событийный, анимационный сервис и event-менеджмент*

**Квалификация (степень):** *бакалавр*

**Форма обучения:** *очная*

**Институт:** истории и культуры

**Кафедра:** кафедра туризма и гостиничного дела

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	III, IV		
Семестр/триместр	6,7,8		

Лекции	68		
Лабораторные занятия			
Практические (семинарские) занятия	101		
в т. ч. практическая подготовка	20		
Форма(ы) промежуточной аттестации	Зачет Зачет Экзамен-0,8		
Контроль	9		
Иные формы работы	1		
Самостоятельная работа	180,2		

**Всего часов: 360**

**Трудоемкость: 10 зачетных единиц.**

Разработчик(и) рабочей программы:

*Старший преподаватель кафедры Т и ГД Карасева Г.Ю.*

## I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

**Цель изучения дисциплины:** формирование профессиональных компетенций в части освоения теории и практики проектирования процесса оказания услуг, выработка практических навыков расчета плановых показателей, характеризующих процесс оказания услуги.

**Задачи изучения дисциплины:**

- определить особенности сервисного обслуживания клиентов с учетом специфики оказываемой услуги;
- овладеть методами и принципами проектирования процессов и их ресурсобеспечения в рамках конкретного вида услуг.

**Место дисциплины в структуре ОПОП:** реализуется в рамках базовой (обязательной) части блока Б1. Дисциплины (модули).

**Планируемые результаты обучения по дисциплине:**

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2	Знать: - способы проектирования решения конкретной задачи проекта, определения оптимальных способов ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Знает: - способы проектирования решения конкретной задачи проекта в индустрии событий
	Уметь: - формулировать совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение; - качественно решать конкретные задачи (исследования, проекта, деятельности) за установленное время	Умеет: - формулировать совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение; - качественно решать конкретные задачи (исследования, проекта, деятельности) за установленное время
	Владеть: - навыками определения ожидаемых результатов решения поставленных задач; - навыками публичного представления результатов решения задач исследования, проекта, деятельности	Владеет: - навыками определения ожидаемых результатов решения поставленных задач; - навыками публичного представления результатов решения задач исследования, проекта, деятельности
ОПК-4	Знать: основные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг, а также их продвижения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет	Знает: основные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг, а также их продвижения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

	<p>Уметь: осуществлять маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов; формировать специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг</p>	<p>Умеет: осуществлять маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов; формировать специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг</p>
	<p>Владеть: - навыками продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий; - методами продвижения сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий, в том числе в сети Интернет</p>	<p>Владеет: - навыками продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий; - методами продвижения сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий, в том числе в сети Интернет</p>
ОПК-8	<p>Знать: – принципы работы современных информационных технологий и способы их использования для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знает: – принципы работы современных информационных технологий и способы их использования для решения задач профессиональной деятельности</p>
	<p>Уметь: – обоснованно выбирать современные информационные технологии и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Умеет: – обоснованно выбирать современные информационные технологии и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>
	<p>Владеть: – навыками работы с современными информационными технологиями, способами их использования для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Владеет: – навыками работы с современными информационными технологиями, способами их использования для решения задач профессиональной деятельности</p>
ПКС-3	<p>Знать: - методы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p>	<p>Знает: - методы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p>
	<p>Уметь: - анализировать конъюнктуру рынка услуг, спрос потребителей и осуществлять хозяйственную деятельность в соответствии с их динамикой</p>	<p>Умеет: - анализировать конъюнктуру рынка услуг, спрос потребителей и осуществлять хозяйственную деятельность в соответствии с их динамикой</p>
	<p>Владеть: - навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса,</p>	<p>Владеет: - навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса, методами управления рисками в</p>

	методами управления рисками в деятельности предприятий сервиса с учетом динамики конъюнктуры рынка услуг и изменений спроса потребителей.	деятельности предприятий сервиса с учетом динамики конъюнктуры рынка услуг и изменений спроса потребителей.
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

**с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу**

### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
1.	Тема 1. Структуры предприятия сервиса	23	8	12	0	3
2.	Тема 2. Виды и структура процесса оказания услуги	22	8	12	0	2
3.	Тема 3. Характеристики процесса оказания услуги	27	10	15	0	2
	Зачет	-	-	-	-	-
	Итого за 6 семестр	72	26	39	0	7
1.	Тема 4 Особенности оперативно-календарного планирования	46	10	6	0	30
2.	Тема 5. Организация процесса оказания услуги	46	6	10	0	30
3.	Тема 6. Инфраструктура предприятия сферы услуг	52	10	10	0	32
	Зачет 7 семестр	144	26	26	0	92
1.	Тема 7. Методы повышения качества процесса оказания услуги	66	8	18	0	40
2.	Тема 8. Роботизация производственных процессов	67,2	8	18	0	41,2
	Экзамен	0,8	-	-	-	-
	Курсовой проект	1				
	Контроль	9				
	Итого за 8 семестр	144	16	36	0	81,2
	в т.ч. практическая подготовка	20	-	-	-	-
	ИТОГО:	360	68	101	0	180,2

**Очно-заочная форма обучения не реализуется**

**Заочная форма обучения не реализуется**

## III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И

## ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме контрольной работы.

### Типовой вариант контрольной работы

#### 1. Факторы, влияющие на выбор метода организации производства:

- а) номенклатура выпускаемой продукции
- б) масштаб (годовая программа) выпускаемой продукции;
- в) трудоемкость продукции
- г) все ответы правильные

#### 2. Время оказания услуги включает:

- а) длительность производственного цикла выполнения услуги и время обслуживания клиентов (на прием и выдачу заказов)
- б) длительность производственного цикла выполнения услуги
- в) время обслуживания клиентов (на прием и выдачу заказов)

#### 3. Установите соответствие:

Понятие	Определение
А. Цех	а) которое должно осуществлять функции по обеспечению безопасности въезжающих в страну туристов, а также внутренних туристов
Б. Поточная линия	б) подразделение цеха (предприятия), может иметь и предметную, и стадийную, и технологическую специализацию
	в) подразделение цеха; такое подразделение возможно на крупных предприятиях, работающих по типу массового или серийного производства. П

#### 4. Современный процесс оказания услуг отличается следующими характеристиками (несколько вариантов ответа):

- а) высочайшая производительность машин и труда;
- б) высокая степень гибкости перехода на производство новых услуг и приспособляемости к постоянно меняющейся продукции и растущей многономенклатурности;
- в) кратчайший производственный цикл процессов оказания услуг только высокого качества;
- г) малое энергопотребление, высокий коэффициент использования сырья и машин;
- д) безотходность

#### 5. Какой модели массового обслуживания не существует:

- а) Одноканальная модель массового обслуживания
- б) Многоканальная модель массового обслуживания
- в) Трехканальная модель массового обслуживания

#### 6. Установите соответствие:

А. Горизонтальное разделение труда	а) это разделение труда по уровням, отделение производственной деятельности от
------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------

	управленческой и закрепление этих видов работы за отдельными категориями работников – рабочими и менеджерами
Б. Вертикальная специализация	б) означает выделение отдельных производственных операций и специализацию каждого работника на отдельной операции

### 7. Установите соответствие.

А. Функциональное (технологичное) размещение	а) нередко случается, что при недостаточно большом для предметного распределения объеме выпуска можно сгруппировать продукты по семействам, основываясь на схожести их технологических процессов.
Б. Размещение по видам продуктов (предметное)	б) применяется в основном в позаказном и серийном производстве. Вместе группируется оборудование, выполняющее схожие функции
В. Размещение по группам операций (технологий).	в) в данном типе размещения оборудование и рабочая сила приписываются к какому-то одному продукту.

### 8. Вставьте пропущенное слово

Процесс оказания услуги – система ..... действий различных видов, представляющая преднамеренное преобразование материалов, информации или потребителей с целью удовлетворения потребностей клиента.

### 9. Рациональная организационная структура управления предприятием должна отвечать следующим требованиям (несколько вариантов ответов):

- а) обладать функциональной пригодностью, гарантировать надежность и обеспечивать управление на всех уровнях;
- б) быть адаптивной, оперативно реагировать на изменения внешней и внутренней среды;
- в) иметь минимальное количество уровней управления и рациональные связи между органами управления;
- г) быть экономичной, минимизировать затраты на выполнение управленческих функций.

### 10. Установите соответствие:

А. Расчет годового объема производства	а) $n_1 \dots n = t_1 \dots n * Q_{\Gamma} / \Phi_{до}$
Б. Расчет количества единиц основных видов оборудования	б) $Q_{усл} = \sum_{i=1}^n N_i * Ц_i$
В. Число производственных работников	в) $Ч_{сп} = T_{\Gamma} / \Phi_{др}$

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме 2 зачетов и экзамена с использованием следующих оценочных материалов:

### Вопросы к зачету (6 семестр, очная форма обучения)

1. Предмет, метод, задачи науки ППОУ
2. Структура предприятия сферы услуг
3. Процесс проектирования предприятия сферы услуг
4. Положение о структурном подразделении
5. Понятие и характеристики процесса оказания услуги
6. Требования к процессу оказания услуги
7. Производственные характеристики услуги
8. Виды производственных процессов
9. Производственно-технологическая структура предприятия
10. Структура производственного процесса
11. Типы производства
12. Методы организации производства
13. Разделение труда и координация
14. Длительность производственного цикла
15. Время оказания услуги
16. Планирование производственных мощностей.
17. Теория массового обслуживания

**Вопросы к зачету  
(7 семестр, очная форма обучения)**

1. Одноканальная и многоканальная модели массового обслуживания
2. Расчет производственной мощности предприятия.
3. Расчет численности рабочих и служащих
4. Планирование объема производства
5. Данные о продукте и мощностях
6. Особенности оперативно-календарного планирования
7. Основы оперативно-календарного планирования на предприятиях сервиса
8. График Ганта
9. Система MRP II
10. Выравнивание мощностей для реагирования на спрос
11. Метод «Погоня за спросом»
12. Технологические требования к помещениям предприятия сервиса
13. Требования безопасности производственных помещений
14. Факторы размещения оборудования
15. Варианты размещения оборудования

**Вопросы к экзамену  
(8 семестр, очная форма обучения)**

1. Технологический расчёт и планировка производственных помещений
2. Организация производственной инфраструктуры предприятия
3. Организация ремонтного хозяйства
4. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства

5. Организация транспортного хозяйства
6. Методы повышения эффективности транспортного обслуживания
7. Организация инженерного хозяйства
8. Энергетический баланс предприятия сервиса
9. Методы повышения качества процесса оказания услуги
10. Работа с персоналом для повышения качества и производительности
11. Автоматизация производственных процессов
12. Роботизация производственных процессов
13. Гибкие производственные процессы
14. Аутсорсинг производственных процессов

### **Примерные темы курсового проекта (8 семестр, очная форма обучения)**

1. Общая характеристика процесса оказания услуг на предприятиях индустрии развлечений
2. Структура производственного процесса изготовления услуги на предприятиях индустрии развлечений
3. Основные требования к размещению цехов и производственных участков предприятий индустрии развлечений
4. Характеристика взаимосвязи цехов и производственных участков различных предприятий индустрии моды.
5. Характеристика основных этапов проектирования предприятий
6. Содержание технологической части проекта.
7. Основные этапы технико-экономического обоснования целесообразности проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятий индустрии развлечений.
8. Исходные данные для расчета производственной программы предприятия индустрии развлечений.
9. Расчет производственной программы и численности рабочих предприятий индустрии развлечений.
10. Технологические операции процесса обслуживания на предприятиях индустрии развлечений.

## **IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Основная литература**

1. Теория организации. Организация производства: интегрированное учебное пособие : учебное пособие / А. П. Агарков, Р. С. Голов, А. М. Голиков и др. ; под общ. ред. А. П. Агаркова. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 271 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL:



<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115770> (дата обращения: 01.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01583-0. – Текст : электронный.

#### **4.2. Дополнительная литература**

1. Самсонова, М. В. Управление процессами: учебно-практическое пособие : учебное пособие / М. В. Самсонова ; Ульяновский государственный технический университет, Институт дистанционного и дополнительного образования. – Ульяновск : Ульяновский государственный технический университет (УлГТУ), 2014. – 187 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363491> (дата обращения: 01.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9795-1242-6. – Текст : электронный.

### **V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

<b>№ пп</b>	<b>Ссылка на информационный ресурс</b>	<b>Наименование разработки в электронной форме</b>	<b>Доступность</b>
1.	<a href="http://www.tophotels.ru">http://www.tophotels.ru</a>	TopHotels (ведущий сайт об отелях на русском языке)	индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	<a href="http://www.all-hotels.ru">http://www.all-hotels.ru</a>	Все отели России	индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
3.	<a href="http://www.booking.com">http://www.booking.com</a>	Booking.com	индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
4.	<a href="http://www.new-hotel.ru">http://www.new-hotel.ru</a>	New Hotel. Индустрия гостеприимства	индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет

### **VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

1.	<a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a>	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ
----	-----------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	<a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a>	Информационно-правовой портал	Свободный доступ
3.	<a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
4.	<a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a>	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ

## **VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

## **VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.