



Факультет	технологий и бизнеса	
Кафедра	технологии и сервиса	
Направление подготовки	44.03.01 Педагогическое образование	
Направленность (профиль)	Технология	
Проектирование процесса оказания услуг		Б1.В.ДВ.11.01

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тульский государственный педагогический университет им. Л. Н. Толстого»
ФГБОУ ВО «ТГПУ им. Л. Н. Толстого»

УТВЕРЖДЕНА

на заседании Ученого совета университета

Протокол № 8 от «31» августа 2017 г.

Рабочая программа дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг»

Трудоемкость: 3 зачетные единицы

Квалификация выпускника: Бакалавр

Форма обучения: заочная

Год начала подготовки: 2014, 2015

Заведующий кафедрой технологии и
сервиса _____ А. Н. Сергеев

Декан факультета технологий и
бизнеса _____ А. А. Потапов

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата	3
3. Объем дисциплины и виды учебной работы.....	4
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	4
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	4
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	6
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	6
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	8
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .	9
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	10
7.1. Основная литература.....	10
7.2. Дополнительная литература	10
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	10
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	11
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	12
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	12
12. Аннотация рабочей программы дисциплины.	15
13. Лист регистрации изменений к рабочей программе дисциплины	17

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Достижение планируемых результатов обучения, соотнесенных с общими целями и задачами ОПОП, является целью освоения дисциплины (модуля).

Планируемые результаты освоения образовательной программы (код и название компетенции)	Планируемые результаты обучения	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы
готовностью реализовывать образовательные программы по учебному предмету в соответствии с требованиями образовательных стандартов (ПК-1);	<p>Выпускник знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологии и средства поиска необходимой информации для решения профессиональных задач; <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять поиск информации для решения профессиональных задач. <p>Владеет и (или) имеет опыт деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> – представлениями об организации своей будущей профессиональной деятельности. 	В соответствии с учебным планом
способность использовать основы технологической подготовки в профессиональной деятельности (ДПК-2).	<p>Выпускник знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – показатели качества оказываемых услуг; – принципы и инструменты организации сервисной деятельности. – основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; – теоретические вопросы организационной структуры технической службы предприятий сервиса. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать качество оказываемых услуг; – разрабатывать технологию процесса оказания услуг, в т.ч. с использованием новых технологий в сфере сервиса; – разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг; – осуществлять сквозной контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов. <p>Владеет и (или) имеет опыт деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками актуализации представлений о современном состоянии сферы обслуживания; – навыками разработки и реализации технологии процесса сервиса, формирования клиентурных отношений; – навыками разработки и реализации технологии процесса сервиса, формирования клиентурных отношений. 	В соответствии с учебным планом

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП БАКАЛАВРИАТА

Дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг» относится к дисциплинам по выбору вариативной части основной профессиональной образовательной программы (Блок 1).

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Объем часов/ зачетных еди- ниц по фор- мам обучения
	<i>заочная</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	108/3
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	10
в том числе:	
– лекции	4
– лабораторные работы	6
Самостоятельная работа студента (всего)	94
в том числе:	
– внеурочная самостоятельная работа по подготовке к лекционным занятиям	8
– внеурочная самостоятельная работа по подготовке к лабораторным занятиям	80
– подготовка к зачету	6
– контроль	4

Промежуточная аттестация в форме *зачета***4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

Наименование тем (разделов)	Количество академиче- ских или астрономиче- ских часов по видам учеб- ных занятий			
	Занятия лекцион- ного типа	Занятия семинар- ского типа	Другие виды учеб- ных занятий	Самостоятельная работа обучающихся
Тема 1. Теоретические основы процесса оказания услуг и его проектирова- ния	4			34
Тема 2. Основы проектирования, реконструкции и технического перевоору- жения предприятия.				27
Тема 3. Требования к предприятиям сервиса		6		27
Подготовка к зачету				6
Всего	4	6	0	94
Контроль	4			
ИТОГО:	108			

Тема 1. Теоретические основы процесса оказания услуг и его проектирования.

**Лекция №1. Состояние и пути развития современного сервиса. Основные методы предо-
ставления услуг и формы обслуживания.** Характерные черты современной сферы услуг. Современ-
ные тенденции и принципы сервисной деятельности. Пути развития производственно-техноло-
гической базы предприятий сервиса. Задачи современного сервиса. Влияние научно-технического
прогресса на развитие сферы услуг. Перспективы развития процессов оказания услуг. Основные
варианты организации системы сервиса. Функции предприятий сервиса и их служб. Основные мето-
ды предоставления услуг. Формы обслуживания. Качество обслуживания и производительность.
Общие положения.

**Лекция №2. Внутреннее обслуживание организации. Новые технологии в сфере услуг.
Разработка и создание новых услуг.**

Составные части системы деятельности организации. Задачи и функции фэсилити-менедж-
мента. Обеспечение деятельности персонала. Управление проектами по развитию инфраструктуры

организации и эксплуатация объектов инфраструктуры. Основные понятия и определения. Информационные технологии в сфере услуг. Причины инвестиций сервисных предприятий в новые технологии. Области применения новых технологий в сфере услуг. Категории новой продукции. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Инструменты для разработки услуги. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуги.

Тема 2. Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия.

Сущность и задачи проектирования. Принципы проектирования. Типовые варианты проектирования предприятий. Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих. Разработка плана реализации услуг. Планирование производственной программы. Расчет численности рабочих и служащих

Тема 3. Требования к предприятиям сервиса.

Технологический расчет и планировка производственных зон и участков. Определения функций проектируемого объекта. Расчет производственной площади. Основные принципы структурирования. Основные принципы конфигурирования. Типажи предприятий и оборудования. Основные подразделения предприятий сферы обслуживания. Оборудование предприятий сферы обслуживания. Технологические и другие требования к предприятиям сферы обслуживания, к производственным и другим помещениям. Учет санитарных и гигиенических требований. Учет противопожарных требований. Ресурсосберегающие технологии, обеспечение экологических требований процессов сферы обслуживания. Порядок согласования проектной документации предприятий сферы обслуживания. Нормативное обеспечение проектирования. Экспертиза проектов на строительные работы. Состав и содержание проектной документации на строительство предприятий сферы обслуживания.

Лабораторная работа №1. Технологический расчет и планировка производственных зон или участков

Лабораторная работа №2. Типажи предприятий и оборудования

Лабораторная работа №3. Требования к предприятиям сферы обслуживания, производственным и другим помещениям

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Самостоятельная работа по изучению дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» имеет своей целью закрепить, углубить и расширить теоретические знания и практические умения и навыки, приобретенные студентами на лекциях и лабораторных работах путем самостоятельной работы с учебно-методической литературой и наглядными пособиями.

Контроль текущей успеваемости осуществляется в форме тестирования в том числе и в системе Moodle.

Тематика индивидуальных заданий определяется индивидуально для каждого студента.

1. Проектирование процесса оказания услуг: учебное пособие / Ю. С. Дорохин, А. Н. Сергеев, Н. Н. Сергеев, П. Н. Медведев, А. В. Сергеева, Д. В. Малий, К. С. Дорохина – Тула: Изд-во ТулГУ, 2016. – 140 с. – URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=25878956> (Дата обращения 29.08.2017)

В рамках самостоятельной работы, используя рекомендуемую литературу, студенту рекомендуется самостоятельно освоить и закрепить материал по следующим теоретическим вопросам дисциплины в рамках обозначенных в разделе 4 тем:

1. Закрепить материал по теме «Состояние и пути развития современного сервиса. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания». Характерные черты современной сферы услуг. Современные тенденции и принципы сервисной деятельности. Пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса. Задачи современного сервиса. Влияние научно-технического прогресса на развитие сферы услуг. Перспективы развития процессов оказания услуг. Основные варианты организации системы сервиса. Функции предприятий сервиса и их служб. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания. Качество обслуживания и производительность. Общие положения.

2. Освоить и закрепить материал по теме «Показатели качества услуги». Модель качества

услуг. Сервисные гарантии. Производительность труда в сфере услуг. Внутреннее обслуживание организации. Составные части системы деятельности организации. Задачи и функции фэсилити-менеджмента. Обеспечение деятельности персонала. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры.

3. Освоить и закрепить материал по теме «Сущность и задачи проектирования». Принципы проектирования. Типовые варианты проектирования предприятий. Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих.

4. Освоить и закрепить материал по теме «Разработка плана реализации услуг». Планирование производственной программы. Расчет численности рабочих и служащих.

5. Освоить и закрепить материал по теме «Требования к предприятиям сервиса». Технологический расчет и планировка производственных зон и участков. Определения функций проектируемого объекта. Расчет производственной площади. Основные принципы структурирования. Основные принципы конфигурирования. Типажи предприятий и оборудования. Основные подразделения предприятий сферы обслуживания. Оборудование предприятий сферы обслуживания. Технологические и другие требования к предприятиям сферы обслуживания, к производственным и другим помещениям. Учет санитарных и гигиенических требований. Учет противопожарных требований. Ресурсосберегающие технологии, обеспечение экологических требований процессов сферы обслуживания. Порядок согласования проектной документации предприятий сферы обслуживания. Нормативное обеспечение проектирования. Экспертиза проектов на строительные работы. Состав и содержание проектной документации на строительство предприятий сферы обслуживания.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлен в таблице пункта 1 данного документа. Этапы формирования компетенций определяются учебным планом.

6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенции

- готовностью реализовывать образовательные программы по учебному предмету в соответствии с требованиями образовательных стандартов (ПК-1);
- способность использовать основы технологической подготовки в профессиональной деятельности (ДПК-2).

Дескриптор компетенций	Показатели оценивания	Критерии оценивания
Знания	<ul style="list-style-type: none"> – технологий и средств поиска необходимой информации для решения профессиональных задач; – показателей качества оказываемых услуг; – принципов и инструментов разработки услуг; – основ планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; – теоретических вопросов организационной 	<p>Отметка «Зачтено» выставляется, если в процессе освоения дисциплины и сдачи зачета сумма баллов балльно-рейтинговой системы находится в диапазоне значений 41–100.</p> <p>Отметка «Не зачтено» выставляется, если в процессе освоения дисциплины и сдачи зачета сумма баллов балльно-рейтинговой системы находится в диапазоне значений 0–40</p>

Проектирование процесса оказания услуг		Б1.В.ДВ.11.01
	структуры технической службы предприятий сервиса.	
Умения	<ul style="list-style-type: none"> – осуществлять поиск информации для решения профессиональных задач; – анализировать качество оказываемых услуг; – разрабатывать технологию процесса оказания услуг, в т.ч. с использованием новых технологий в сфере сервиса; – разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг; – осуществлять сквозной контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов. 	
Навыки и (или) опыт деятельности	<ul style="list-style-type: none"> – представлениями об организации своей будущей профессиональной деятельности; – навыками актуализации представлений о современном состоянии сферы обслуживания; – навыками разработки и реализации технологии процесса сервиса, формирования клиентурных отношений; – навыками разработки и реализации технологии процесса сервиса, формирования клиентурных отношений. 	
<p>Критерии оценивания компетенций сформированы на основе балльно-рейтинговой системы с помощью комплекса методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих данный этап формирования компетенций (пункты 6.3, 6.4).</p> <p>Знания, умения, навыки и компетенции студентов в процессе обучения по дисциплине оцениваются по системе «зачтено»-«не зачтено». Как правило при двухбалльной системе преподавателями используются следующие показатели – сумма баллов балльно-рейтинговой системы (см. пункт 6.4 данного документа), при условии успешного прохождения текущего контроля успеваемости по дисциплине:</p> <p>Знания, умения, навыки и компетенции студентов в процессе обучения по дисциплине оцениваются по системе «зачтено»-«не зачтено». Как правило, при этой системе преподавателями используются следующие показатели:</p> <p>Отметка «Зачтено» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материалы литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач, при этом допускается наличие незначительных неточностей, не искажающих общую картину сформированности компетенций. Сумма баллов балльно-рейтинговой системы находится в диапазоне значений 41–100.</p> <p>Отметка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, отметка «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. Сумма баллов балльно-рейтинговой системы находится в диапазоне значений 0–40.</p>		
Тула		Страница 7 из 20

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Оценка знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности по дисциплине в процессе освоения соответствующего этапа формирования компетенций; «готовностью реализовывать образовательные программы по учебному предмету в соответствии с требованиями образовательных стандартов (ПК-1)»; способность использовать основы технологической подготовки в профессиональной деятельности (ДПК-2) осуществляется при помощи следующих средств:

- контрольных вопросов;
- практические задания на освоение программного материала.

Контроль самостоятельной работы студентов по дисциплине осуществляется на этапе освоения теоретического материала в процессе выполнения заданий к самостоятельной работе студентов. Как правило при подготовке к выполнению лабораторной работы студентам необходимо изучить теоретический материал, изложенный в теоретической справке лабораторной работы, курсе лекций, основной и дополнительной литературе, выполнить задания.

Контроль освоения программного материала так же предусматривает возможность использования тестовых заданий размещенных в системе «Индиго».

Контрольные вопросы по дисциплине

1. Характерные черты современной сферы услуг
2. Современные тенденции принципы сервисной деятельности
3. Задачи современного сервиса
4. Влияние научно-технического прогресса на развитие сферы услуг
5. Перспективы развития процессов оказания услуг
6. Основные варианты организации системы сервиса
7. Основные методы предоставления услуг
8. Формы обслуживания
9. Общие положения
10. Показатели качества услуги
11. Модель качества услуг
12. Сервисные гарантии
13. Производительность труда в сфере услуг
14. Составные части системы деятельности организации
15. Задачи и функции фэсилити-менеджмента
16. Обеспечение деятельности персонала
17. Управление проектами по развитию инфраструктуры
18. организации и эксплуатация объектов инфраструктуры
19. Основные понятия и определения
20. Информационные технологии в сфере услуг
21. Причины инвестиций сервисных предприятий в новые технологии
22. Области применения новых технологий
23. Категории новой продукции
24. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг
25. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия
26. Инструменты для разработки услуг
27. Принципы разработки услуг
28. Процесс разработки услуги
29. Сущность и задачи проектирования
30. Принципы проектирования
31. Типовые варианты проектирования предприятий
32. Разработка плана реализации услуг
33. Планирование производственной программы
34. Расчет численности рабочих и служащих
35. Определения функций проектируемого объекта

36. Расчет производственной площади
37. Основные принципы структурирования
38. Основные принципы конфигурирования
39. Основные подразделения предприятий сферы обслуживания
40. Оборудование предприятий сферы обслуживания
41. Учет санитарных и гигиенических требований
42. Учет противопожарных требований
43. Ресурсосберегающие технологии, обеспечение экологических требований процессов сферы обслуживания
44. Нормативное обеспечение проектирования
45. Экспертиза проектов на строительные работы
46. Состав и содержание проектной документации на строительство предприятий сферы обслуживания

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

По дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг» используется комплекс учебно-методических материалов в электронном виде, выполняющий обучающую, информационно-справочную и контролирующие функции. В качестве контролирующей функции комплекс используется для текущего и промежуточного контроля успеваемости и полностью обеспечивает возможность самостоятельной работы студента по материалам дисциплины. В комплекс входят теоретические материалы для подготовки к практическим и лабораторным работам, подготовленные коллективом авторов кафедры технологии и сервиса:

- курс лекций по дисциплине;
- теоретический материал для выполнения лабораторных работ.

Для текущей оценки сформированности теоретических знаний по дисциплине используется письменный опрос на контрольные вопросы по материалам лекций и/или тестовые задания размещенные в системе «Индиго». Оценка теоретических знаний, умений и навыков, сформированных в процессе выполнения лабораторных работ, осуществляется в форме письменного опроса (составная часть отчета по лабораторной работе) и/или (тестовые задания размещенные в системе «Индиго»), выполнения практических заданий и процесса защиты лабораторной работы. Требования к содержанию отчета по лабораторной работе сформулированы в соответствующем разделе каждой лабораторной работы.

Для всех без исключения дисциплин максимальное число баллов, набранных студентом – 100 баллов. Не подлежит изменению шкала диапазонов итоговой оценки, которая определяется в соответствии с таблицей.

Максимальное количество баллов, набранных студентом в процессе освоения дисциплины, выбрано на основе экспертной оценки и представлено в таблице:

Форма организации обучения. Наименование темы	Максимальный балл (БРС)
Лекция 1.	5
Лекция 2.	5
Лабораторная работа № 1	15
Лабораторная работа № 2.	15
Лабораторная работа № 3.	20
Зачет	40
Итого:	100

Сводная таблица учета индивидуальных результатов обучения в процессе освоения дисциплины.

№ п/п	ФИО	Лекции		Лабораторные работы			КР	Сумма	Зачет	Итого
		1	2	л1	л2	л3				

5. Федеральный государственный образовательный стандарт основного общего образования. – URL: <http://standart.edu.ru/catalog.aspx?CatalogId=2588> (Дата обращения 29.08.2017).

6. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]: [сайт]. [2005-2016]. Режим доступа: <http://window.edu.ru> (Дата обращения 29.08.2017).

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг» является типовым курсом, развивающим навыки проектной работы и направлена на формирование у студентов готовности к комплексному использованию сервисных технологий в будущей профессиональной деятельности.

Лекционный курс излагается с использованием компьютерных презентаций и мультимедийного оборудования. Электронная версия курса лекций и презентация к лекциям доступны студентам в соответствующем электронном учебном курсе, размещенном в электронной образовательной среде ТГПУ им. Л. Н. Толстого (<http://moodle.tsput.ru>) для самостоятельной работы.

Лабораторный практикум направлен на решение простейших логистических задач. Электронная версия методических указаний к выполнению лабораторных работ доступна студентам в соответствующем электронном учебном курсе, размещенном в электронной образовательной среде ТГПУ им. Л. Н. Толстого (<http://moodle.tsput.ru>) для самостоятельной работы.

Для просмотра интерактивных документов в формате PDF рекомендуется использовать специализированную кроссплатформенную программу Foxit Reader. Для доступа к интернет ресурсам сети Интернет рекомендуется использовать кроссплатформенные веб-браузеры: Chrome, Mozilla Firefox, Opera и др.

Преподавание дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» включает в себя следующие образовательные технологии:

1. Изложение основных теоретических положений разделов дисциплины, осуществляется в интерактивном взаимодействии преподавателя и студентов в ходе лекций с элементами дискуссии и разбором конкретных ситуаций, с использованием презентаций, выполненных с применением мультимедийных технологий.

2. Преподавание дисциплины строится на тесном междисциплинарном взаимодействии с дисциплинами: «Технологии современных производств», ДПВ «Организация автосервиса»/«Проектирование автотранспортных предприятий»; ДПВ «Эксплуатация, сервисное обслуживание и ремонт автомобиля»/«Техническое обслуживание автомобиля»; и др. на основе использования проблемно-ориентированного междисциплинарного подхода.

3. В процессе практической подготовки, в ходе выполнения ряда лабораторных работ, и в процессе самостоятельной работы используется метод проектов. Происходит постепенное вовлечение студентов в выполнение задач, решаемых в реальной педагогической деятельности, в том числе на основе опыта. Индивидуальный подход к формированию тематики учебных проектов, позволяет изменять последовательность изучения разделов дисциплины, позволяет сформировать индивидуальные образовательные траектории студентов. По желанию студенты объединяются в творческие коллективы для работы над более трудоемким и объемным проектом. Результатом проектной деятельности студентов является создание макетов электронных учебных пособий и аудио-, видео-, мультимедийных материалов образовательного назначения.

4. Подготовка по дисциплине включает в себя подготовку мультимедийного контента для загрузки в модульную объектно-ориентированную динамическую учебную среду – свободной системы управления обучением MOODLE.

5. С целью активизации работы студентов по усвоению материалов учебной дисциплины студенты обеспечиваются сопутствующими раздаточными материалами (опорными конспектами лекций, методическими рекомендациями по выполнению практических занятий и учебных проектов), доступными в библиотеках университета.

6. При изучении дисциплины используется балльно-рейтинговая система оценки успеваемости студентов, представленная в разделе 6.4 данного документа.

С целью активизации работы студентов по усвоению материалов учебной дисциплины студенты обеспечиваются сопутствующими раздаточными материалами (опорными конспектами лекций, методическими рекомендациями по выполнению лабораторных работ и учебных проектов), доступными в

библиотеках университета и специализированных лабораториях ИКТ. Электронный вариант РПД доступен из локальной сети ФГБОУ ВО «ТПУ им. Л. Н. Толстого»; с сайта университета из раздела «Электронное обучение». Системные требования: Foxit Reader; Adobe Reader. URL: <http://moodle.tspu.ru/> и может использоваться в процессе выполнения самостоятельной работы и в технологии дистанционного обучения

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг» информационно-коммуникационные технологии используются как объект изучения, средство выполнения профессиональных задач, а также как вспомогательный инструмент в процессе преподавания дисциплины.

В качестве программной платформы проведения лабораторных занятий как правило используется ОС Windows. Антивирусное программное обеспечение: Microsoft Windows Defender.

Перечень программного обеспечения:

1. Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian – Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.
2. Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian – Лицензия № 48497058 от 13.05.2011 г.
3. Программное обеспечение Microsoft Office XP Professional Win32 Russian – Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.
4. Программное обеспечение Microsoft Office Enterprise 2007 Russian – Лицензия № 46138962 от 16.11.2009 г.
5. Программа для распознавания текста ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition лицензионный сертификат – код позиции AF90-3U1V25-102, ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition Volume License Concurrent от 28 июля 2009 г.
6. Электронный словарь ABBYY Lingvo X3 Европейская версия – Код позиции AL14-2U1V05-102, ABBYY Lingvo x3 Европейская версия. Именная лицензия Concurrent от 28 июля 2009 г.
7. Комплексная Система Антивирусной Защиты Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 500-999 Node 2 year Educational Renewal License – Лицензия № 1894-150512-101810 от 12-05-2015 г.

Перечень информационных справочных систем:

1. Компьютерная информационно-правовая система «Гарант» – регистрационный номер клиента 71-70685-000033. – URL: <http://www.garant.ru/?gclid=Clry5Yib6skCFYj4cgodxB0Htg> (Дата обращения 29.08.2017).
2. Официальный интернет-портал правовой информации. – URL: <http://pravo.gov.ru>. (Дата обращения 29.08.2017).
3. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования. – URL: <http://fgosvo.ru> (Дата обращения 29.08.2017).
4. Информio: ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре». – URL: <http://www.informio.ru> (Дата обращения 29.08.2017).
5. Техэксперт: Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – URL: <http://docs.cntd.ru/> (Дата обращения 29.08.2017).

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа представляют собой специальные помещения, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного мультимедийного оборудования и учебно-наглядных пособий (мультимедийных презентаций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Занятия лекционного типа по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг», как правило, проводятся на базе следующих специальных помещений (в зависимости от контингента студентов):

– Лекторий № 3, уч. корпус № 4 ТГПУ им. Л. Н. Толстого (технические средства обучения: мультимедийный проектор, проекционный экран, комплект аудио-усилительного оборудования, программно-аппаратная платформа – ноутбук (хранится в помещении для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования уч. корп. № 4, ауд. 106, а), информационная сеть с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ТГПУ им. Л. Н. Толстого;

– Лаборатория информационно-коммуникационных технологий № 508, уч. корпус № 4 ТГПУ им. Л. Н. Толстого (технические средства обучения: мультимедийный проектор BenQ MP 610; проекционный экран GOLDVIEW, телевизор JVC LT-50M640, комплект аудио-усилительного оборудования, программно-аппаратная платформа – системный блок ASUS H81M-C intel(R) Core(TM) i3-4160 @ 3,60 GHz / 4 Gb / 1 Tb / Windows 10, монитор Philips 223V5LSB (21,5"), комплект (клавиатура, мышь) Logitech MK120 Desktop (помещении для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования уч. корп. № 4, ауд. 508, а), информационная сеть с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ТГПУ им. Л. Н. Толстого.

Учебные аудитории для проведения лабораторных и/или практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации представляют собой специальные помещения, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории и обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Лабораторные работы, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль и промежуточная аттестация по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг», как правило, проводятся на базе следующих специальных помещений (в зависимости от контингента студентов):

– Лаборатория информационно-коммуникационных технологий № 508, уч. корпус № 4 ТГПУ им. Л. Н. Толстого;

– Лаборатория информационно-коммуникационных технологий № 422, уч. корпус № 4 ТГПУ им. Л. Н. Толстого.

Лаборатории ИКТ оснащены современными программно-аппаратными платформами компьютерной техники с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ТГПУ им. Л. Н. Толстого, мультимедийными комплексами, аналоговым и цифровым оборудованием, стендами, приборами, позволяющими изучать и исследовать современные ИКТ, получать знания, умения и навыки необходимые для формирования теоретической и практической готовности студентов к использованию программно-аппаратных средств ИКТ и методов работы с информацией в условиях современной информационной среды.

В перечень технических средств обучения, лабораторного оборудования и приборов входят:

1. Программно-аппаратная платформа персональный компьютер:

- 1.1. Системный блок десктоп ASUS H81M-C;
- 1.2. Системный блок неттоп ECS TIGT-I;
- 1.3. Системный блок десктоп ASUS P5G41T-M LX3;
- 1.4. Ноутбук Acer Aspire 5336;

2. Периферийное оборудование (устройства ввода-вывода информации):

- 2.1. Видеодисплей: TFT ЖК-монитор Philips Brilliance 17S;
- 2.2. Видеодисплей: TFT ЖК-монитор Acer V173;
- 2.3. Видеодисплей: TFT ЖК-монитор Philips 223V5LSB;
- 2.4. Клавиатура проводная (PS/2) Logitech De Luxe 250 Keyboard;
- 2.5. Устройство управления курсором: проводная оптическая мышь (PS/2) A4 TECH Optical Mouse (Model: OP-620D);
- 2.6. Комплект клавиатура и мышь Logitech K120 Desktop (USB);
- 2.7. Микрофон DIALOG M-101B;

- 2.8. Наушники SVEN AP-860V (CD-860);
- 2.9. Наушники Panasonic RP-HT222 Stereo Headphones;
- 2.10. Гарнитура для ПК (наушники с микрофоном) Emkay VR-3361;
- 2.11. Web-камера Logitech Webcam c110.

3. Устройства оргтехники:

- 3.1. Принтер Samsung ML-1615;
- 3.2. Принтер струйный цветной (фотопринтер) Canon iP4200;
- 3.3. Сканер цифровой со слайд модулем Epson Perfection 2480 Photo;
- 3.4. Многофункциональное устройство Canon i-sensys MF-3010.

4. Сетевое оборудование и средства коммуникации:

- 4.1. Сетевой коммутатор D-Link DES-1024D;
- 4.2. Сетевой коммутатор D-Link DES-1008D;
- 4.3. Wi-Fi роутер TP-Link TL-WR1043ND;
- 4.4. Wi-Fi 4G роутер UPVEL UR-337N4G;
- 4.5. Wi-Fi 4G роутер Upvel UR-312N4G;
- 4.6. USB LTE-модем МЕГАФОН M100-4;
- 4.7. Адаптер беспроводной сети Wi-Fi ASUS USB-N13;
- 4.8. Локальная сеть с доступом к сети Интернет стандарта Ethernet 10/100;
- 4.9. Беспроводная локальная сеть Wi-Fi с доступом к сети Интернет стандарта IEEE 802.11n.

5. Аппаратура для проведения мультимедийных презентаций:

- 5.1. Мультимедийный проектор BenQ MP 610;
- 5.2. Проекционный экран GOLDVIEW.

6. Другие средства ИКТ:

- 6.1. Сетевые фильтры;
- 6.2. Электронная книга Pocket book IQ 701.

Учебные аудитории для самостоятельной работы обучающихся представляют собой специальные помещения, оснащенные техническими средствами обучения, компьютерной техникой, информационной сетью с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ТГПУ им. Л. Н. Толстого.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг» как правило проводятся на базе следующих специальных помещений (в зависимости от контингента студентов), оснащенных техническими средствами обучения, компьютерной техникой, информационной сетью с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ТГПУ им. Л. Н. Толстого:

- Лаборатория информационно-коммуникационных технологий № 508, уч. корпус № 4 ТГПУ им. Л. Н. Толстого;
- Лаборатория информационно-коммуникационных технологий № 422, уч. корпус № 4 ТГПУ им. Л. Н. Толстого;
- Лаборатория информационных технологий № 325, уч. корпус № 4 ТГПУ им. Л. Н. Толстого.

Перечень технических средств обучения, компьютерной техники, сетевого оборудования и средств коммуникации представлен выше.

12. АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.

1. Планируемые результаты обучения при освоении дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины у студента должны быть сформированы следующие компетенции:

- готовностью реализовывать образовательные программы по учебному предмету в соответствии с требованиями образовательных стандартов (ПК-1);
- способность использовать основы технологической подготовки в профессиональной деятельности (ДПК-2).

В результате освоения дисциплины студент должен приобрести:

знания: технологий и средств поиска необходимой информации для решения профессиональных задач; показателей качества оказываемых услуг; принципов и инструментов разработки услуг; основ планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; теоретических вопросов организационной структуры технической службы предприятий сервиса.

умения: осуществлять поиск информации для решения профессиональных задач; анализировать качество оказываемых услуг; разрабатывать технологию процесса оказания услуг, в т.ч. с использованием новых технологий в сфере сервиса; разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг; осуществлять сквозной контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов.

навыки: представлениями об организации своей будущей профессиональной деятельности; навыками актуализации представлений о современном состоянии сферы обслуживания; навыками разработки и реализации технологии процесса сервиса, формирования клиентурных отношений; навыками разработки и реализации технологии процесса сервиса, формирования клиентурных отношений.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП. Дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг» относится к дисциплинам по выбору вариативной части основной профессиональной образовательной программы (Блок 1).

3. Общая трудоемкость дисциплины 3 зачетные единицы.

4. Образовательный процесс осуществляется на русском языке.

5. Разработчики:

канд. пед. наук, доцент кафедры технологии и сервиса Дорохин Ю. С.

Документ составлен в соответствии с требованиями ФГОС ВО

Разработчик (и):

Фамилия, имя, отчество	Учёная степень	Учёное звание	Должность
Дорохин Юрий Сергеевич	канд. пед. наук	доцент	доцент кафедры технологии и сервиса

13. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

В рабочую программу дисциплины внесены изменения в части обновления состава необходимого комплекта лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, к которым обеспечен доступ обучающимся.

Изменения к рабочей программе дисциплины утверждены на заседании Ученого совета университета, протокол № 2 от 16 февраля 2017 г.

2017-2018 учебный год**Обновлен состав необходимого комплекта лицензионного программного обеспечения.**

1. Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian – Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.
2. Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian – Лицензия №48497058 от 13.05.2011 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 года.
3. Операционная система Microsoft Windows 10 Professional Russian – контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 года.
4. Программное обеспечение Microsoft Office Enterprise 2007 Russian – Лицензия №46138962 от 16.11.2009 г.
5. Программное обеспечение Microsoft Office 2013 Professional – контракт № 405535 от 2 ноября 2015 года, контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г.
6. Программа для распознавания текста ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition лицензионный сертификат – код позиции AF90-3U1V25-102, ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition Volume License Concurrent от 28 июля 2009 г.
7. Электронный словарь ABBYY Lingvo X3 Европейская версия – Код позиции AL14-2U1V05-102, ABBYY Lingvo x3 Европейская версия. Именная лицензия Concurrent от 28 июля 2009 г.
8. Комплексная Система Антивирусной Защиты Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 500-999 Node 2 year Educational Renewal License – Лицензия № 17E0-170518-102844-823-690 от 18-05-2017 г.

Обновлен состав современных профессиональных баз данных (в том числе международных реферативных баз данных научных изданий) и информационных справочных систем, к которым обеспечен доступ обучающимся.

1. Компьютерная информационно-правовая система «Гарант» – регистрационный номер клиента 71-70685-000033.
2. Официальный интернет-портал базы данных правовой информации <http://pravo.gov.ru>.
3. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru>.
4. Портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» <http://www.ict.edu.ru>.
5. Web of Science Core Collection – политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных <http://webofscience.com>.
6. Полнотекстовый архив ведущих западных научных журналов на российской платформе Национального электронно-информационного консорциума (НЭИКОН) <http://neicon.ru>.
7. Базы данных издательства Springer <https://link.springer.com>.

Изменения к рабочей программе дисциплины утверждены на заседании Ученого совета университета, протокол № 8 от 31 августа 2017 г.

