



Факультет	Технологий и бизнеса	
Кафедра	Технологии и сервиса	
Направление подготовки	44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)	
Направленность (профиль)	«Технология» и «Экономика»	
Проектирование процесса оказания услуг		Б1.В.ДВ.11.1

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: очная

Год начала подготовки: 2015, 2016, 2017

Заведующий кафедрой  А. Н. Сергеев

Декан  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.....	4
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.....	6
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	6
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.....	7
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	8
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	11
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.....	14
13. Лист регистрации изменений к рабочей программе дисциплины	16

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
ПК-1 готовностью реализовывать образовательные программы по учебному предмету в соответствии с требованиями образовательных стандартов;	<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 соответс твии с учебным планом
ДПК-2 способность использовать основы технологической подготовки в профессиональной деятельности	<p>Выпускник знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – показатели качества оказываемых услуг; – принципы и инструменты разработки услуг. – 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 соответс твии 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.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Очная и заочная форма обучения

Вид учебной работы	Объем зачетных единиц / часов по формам обучения	
	очная	заочная
Максимальная учебная нагрузка (всего)	108/3	
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	32	
в том числе:		
лекции	8	
лабораторные занятия (включая защиту отчета по лабораторным работам)	22	
КСР	2	
Самостоятельная работа студента (всего)	76	
в том числе:		
внеаудиторная самостоятельная работа по подготовке к лабораторным занятиям и защите отчета	22	
подготовка учебного проекта	20	
подготовка к контрольной работе	6	
выполнение заданий для самостоятельной работы в системе управления обучением MOODLE	22	
подготовка к зачету	6	
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

Очная форма обучения

Наименование тем (разделов).	Количество академических или астрономических часов по видам учебных занятий			
	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Другие виды учебных занятий	Самостоятельная работа обучающихся
Раздел 1. Теоретические основы процесса оказания услуг и его проектирования.				
Тема 1. Состояние и пути развития современного сервиса.	2			4
Тема 2. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.	2			5
Тема 3. Качество обслуживания и производительность	2			5
Тема 4. Внутреннее обслуживание организации		2		5
Тема 5. Новые технологии в сфере услуг		2		5
Тема 6. Разработка и создание новых услуг.	2			5

Проектирование процесса оказания услуг	Б1.В.ДВ.11.1			
Раздел 2. Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения. Производственная программа.				
Тема 7. Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия		2		5
Тема 8. Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих		4		5
Тема 9. Технологический расчет и планировка производственных зон и участков		4		5
Тема 10. Типы предприятий и оборудования		2		5
Тема 11. Технологические и другие требования к предприятиям сферы обслуживания, к производственным и другим помещениям		2		5
Тема 12. Ресурсосберегающие технологии, обеспечение экологических требований процессов сферы обслуживания		2		5
Тема 13. Порядок согласования проектной документации предприятий сферы обслуживания		2		5
Подготовка к контрольной работе				6
Контрольная работа			2	
Подготовка к зачету				6
ИТОГО	8	22	2	76

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

Лекция 1. Состояние и пути развития современного сервиса. Характерные черты современной сферы услуг. Современные тенденции принципы сервисной деятельности. Пути развития производственно-технической базы. Задачи современного сервиса. Влияние научно-технического прогресса на развитие сферы услуг. Перспективы развития процессов оказания услуг. Основные варианты организации системы сервиса.

Лекция 2. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания.

Лекция 3. Качество обслуживания и производительность. Общие положения. Показатели качества услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии. Производительность труда в сфере услуг.

Лекция № 4. Разработка и создание новых услуг. Категории новой продукции. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Инструменты для разработки услуг. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуги.

Лабораторная работа № 1. Внутреннее обслуживание организации.

Лабораторная работа № 2. Новые технологии в сфере услуг.

Раздел 2. Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения.

Производственная программа.

Лабораторная работа № 3. Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия

Лабораторная работа № 4. Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих

Лабораторная работа № 5. Технологический расчет и планировка производственных зон и участков

Лабораторная работа № 6. Типы предприятий и оборудования

Лабораторная работа № 7. Технологические и другие требования к предприятиям сферы обслуживания, к производственным и другим помещениям

Лабораторная работа № 8. Ресурсосберегающие технологии, обеспечение экологических требований процессов сферы обслуживания

Лабораторная работа № 9. Порядок согласования проектной документации предприятий сферы обслуживания

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 лабораторных работ и их защита; последовательность выполнения и контроль самостоятельной работы студентов соответствует приведенному в разделе 5 данного документа.

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 25.01.2016)

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	– технологии и средства поиска необходимой информации для решения профессиональных задач; – показатели качества оказываемых услуг; – принципы и инструменты разработки услуг; – 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.	Отметка «зачтено» выставляется, если в процессе освоения дисциплины и сдачи зачета сумма баллов балльно-рейтинговой системы
Умения	– осуществлять поиск информации для решения профессиональных задач; – анализировать качество оказываемых услуг;	находится в диапазоне значений 41–100.
Тула		Страница 6 из 17

	<ul style="list-style-type: none"> – 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. 	Отметка «не зачтено» выставляется, если в процессе освоения дисциплины и сдачи зачета сумма баллов балльно-рейтинговой системы находится в диапазоне значений 0–40
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. 	

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).

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

В процессе формирования компетенции «готовностью реализовывать образовательные программы по учебному предмету в соответствии с требованиями образовательных стандартов (ПК-1)» и компетенции «способность использовать основы технологической подготовки в профессиональной деятельности (ДПК-2)» в дисциплине используются практические задания на освоение программного материала изложенные в соответствующих разделах учебно-методических пособий для семинарских занятий. В процессе выполнения лабораторных работ студенты получают опыт применения высокотехнологичного оборудования.

Тематика лабораторных работ представлена в п. 5. Данного документа.

Контроль самостоятельной работы студентов по дисциплине осуществляется на этапе допуска к выполнению лабораторной работы представленных в соответствующих разделах «7. Задания к самостоятельной работе студентов» и «8. Контрольные вопросы» учебно-методических пособий по выполнению лабораторных работ. 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, познакомиться с изучаемым оборудованием и прикладным программным обеспечением, и ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы к зачету

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 печатном и 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.

Для текущей оценки сформированности теоретических знаний по дисциплине используется письменный опрос на контрольные вопросы по материалам лекций. Оценка

Проектирование процесса оказания услуг											Б1.В.ДВ.11.1							
<p>теоретических знаний, умений и навыков, сформированных в процессе выполнения лабораторных работ, осуществляется в форме письменного опроса (составная часть отчета по лабораторной работе), выполнения практических заданий и процесса защиты выполненной лабораторной работы. Требования к содержанию отчета по лабораторной работе сформулированы в соответствующем разделе каждой лабораторной работы.</p> <p>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.</p> <p>Максимальное количество баллов, набранных студентом в процессе освоения дисциплины, выбрано на основе экспертной оценки и представлено в таблице:</p>																		
Форма организации обучения.											Максимальный балл (БРС)							
Наименование темы																		
Лекция 1. Состояние и пути развития современного сервиса.											1							
Лекция 2. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.											1							
Лекция 3. Качество обслуживания и производительность.											1							
Лекция № 4. Разработка и создание новых услуг.											1							
Лабораторная работа № 1. Внутреннее обслуживание организации.											4							
Лабораторная работа № 2. Новые технологии в сфере услуг.											4							
Лабораторная работа № 3. Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия											4							
Лабораторная работа № 4. Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих											8							
Лабораторная работа № 5. Технологический расчет и планировка производственных зон и участков											8							
Лабораторная работа № 6. Типы предприятий и оборудования											4							
Лабораторная работа № 7. Технологические и другие требования к предприятиям сферы обслуживания, к производственным и другим помещениям											4							
Лабораторная работа № 8. Ресурсосберегающие технологии, обеспечение экологических требований процессов сферы обслуживания											4							
Лабораторная работа № 9. Порядок согласования проектной документации предприятий сферы обслуживания											4							
Контрольная работа											12							
Зачет											40							
Итого:											100							
Сводная таблица учета индивидуальных результатов обучения в процессе освоения дисциплины.																		
№ п/п	ФИО	Лекции				Лабораторные работы									КСР	Сумма	Зачет	Итого
		1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9				
Тула											Страница 9 из 17							

3. Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для вузов / Г. А. Аванесова. – 2-е изд., испр. и доп. – М: Аспект Пресс, 2007. – 319 с.

4. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность: учебник для студ. вузов / Ж. А. Романович. – 6-е изд., перер. и доп. – М: Изд. Дом «Дашков и К», 2012. – 284 с.

5. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность [Текст]: учебник для студентов вузов / В. Г. Велединский. - М. : КноРус, 2010. – 176 с.

6. Лойко, О. Т. Сервисная деятельность [Текст]: учебное пособие для студентов вузов / О. Т. Лойко. – М. : Академия, 2008. – 304 с.

7. Третьякова, Т. Н. Сервисная деятельность [Текст]: учебное пособие для вузов / Т. Н. Третьякова. - М.: Академия, 2008. – 304 с.

8. Сервисная деятельность: учебное пособие / Ю. С. Дорохин, А. Н. Сергеев, Н. Н. Сергеев, А. В. Сергеева, П. Н. Медведев, Д. В. Малий. – Тула: Изд-во ТулГУ, 2016. – 358 с. – URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=27650981> (Дата обращения 24.03.2017)

9. Человек и его потребности: учебник / под ред. А. Э. Назирова. – СПб.: ИЦ «Интермедия», 2012. – 438 с. – ISBN 978-5-4383-0012-0; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93295> (Дата обращения 24.03.2017).

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. ЭБС «Университетская библиотека online» URL: www.biblioclub.ru (дата обращения 25.01.2016).

2. ЭБС «Юрайт» URL: www.biblio-online.ru (дата обращения 25.01.2016).

3. ЭБС «Лань» URL: <http://e.lanbook.com> (дата обращения 25.01.2016).

4. Информационно-правовой портал «Гарант.ру». Режим доступа: <http://www.garant.ru> (дата обращения 25.01.2016).

5. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 25.01.2016).

6. Справочно-информационный Интернет-портал «Портал государственных услуг Российской Федерации». Режим доступа: <http://www.gosuslugi.ru> (дата обращения 25.01.2016).

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг» направлена на формирование у студентов готовности к будущей профессиональной деятельности.

Преподавание дисциплины должно включать в себя следующие образовательные технологии:

1. Организация лекций с использованием презентаций, выполненных с использованием мультимедийных технологий.

2. Обеспечение студентов сопутствующими раздаточными материалами – текстами федеральных и локальных нормативных документов, шаблонами учебно-методической документации с целью активизации работы студентов по усвоению материалов учебного курса.

3. Использование проблемно-ориентированного междисциплинарного подхода.

С целью активизации работы студентов по усвоению учебных материалов дисциплины студенты обеспечиваются сопутствующими раздаточными материалами (конспектами лекций, методическими рекомендациями по выполнению лабораторных работ), доступными на кафедре технологии и сервиса и в системе дистанционного обучения университета LMS MOODLE.

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 средство выполнения профессиональных задач, а также как вспомогательный инструмент в процессе преподавания дисциплины.

Среда электронного обучения ТГПУ им. Л. Н. Толстого (<http://moodle.tsput.ru>) и электронный учебный курс «Проектирование процесса оказания услуг» для самостоятельной подготовки к выполнению лабораторных работ, лекционным занятиям.

Электронно-библиотечные системы, специализирующиеся на образовательной литературе. Согласно требованиям к условиям реализации программ высшего образования, установленным Федеральными государственными образовательными стандартами, каждый обучающийся в течение всего периода обучения должен быть обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам). Доступ к ЭБС в ТГПУ им. Л.Н. Толстого осуществляется с любого компьютера в локальной сети университета без авторизации или по логину и паролю с любого компьютера, подключенного к Интернет:

- ЭБС «Университетская библиотека online» URL: www.biblioclub.ru;
- ЭБС «Юрайт» URL: www.biblio-online.ru;
- ЭБС «Лань» URL: <http://e.lanbook.com>.

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

Учебные аудитории для проведения занятий представляют собой специальные помещения, оборудованные рабочими местами обучающихся, учебной доской, мультимедийной техникой, предоставляющей возможность использования информационных технологий (представления презентаций, видеодемонстраций и т.д.), демонстрационным столом для использования демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий:

– Аудитория № 508, уч. корпус № 4 ТГПУ им. Л.Н. Толстого (оборудование: программно-аппаратная платформа широкого профиля на базе компьютера HP ProDesk 400 G2.5 SFF i5 4590S/4Gb/1Tb; монитор Philips 227E6LDS 21.5" Black-Cherry; клавиатура и мышь Logitech MK120 Desktop; LED телевизор Samsung UE50J5500AU; мультимедийный проектор BenQ MP 610; проекционный экран GOLDVIEW);

– Лекторий № 3, уч. корпус № 4 ТГПУ им. Л.Н. Толстого (оборудование: учебная доска, мультимедийный проектор, экран, ноутбук (хранятся в уч. корп. № 4, ауд. 106а), сеть с выходом в интернет;

– Аудитория № 91, уч. корпус № 3 ТГПУ им. Л.Н. Толстого (оборудование: учебная доска, мультимедийный проектор, экран, ноутбук (хранятся в уч. корп. № 4, ауд. 106а)).

Учебные аудитории для самостоятельной работы обучающихся представляют собой специальные помещения, оснащенные компьютерной техникой, имеющей доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», электронной информационно-образовательной среде ТГПУ им. Л.Н. Толстого, внутривузовскому сетевому окружению:

– Аудитория № 508, уч. корпус № 4 ТГПУ им. Л.Н. Толстого (оборудование: программно-аппаратная платформа широкого профиля на базе компьютера HP ProDesk 400 G2.5 SFF i5 4590S/4Gb/1Tb; монитор Philips 227E6LDS 21.5" Black-Cherry; клавиатура и мышь Logitech MK120 Desktop; LED телевизор Samsung UE50J5500AU; мультимедийный проектор BenQ MP 610; проекционный экран GOLDVIEW);

– Аудитория № 422, уч. корпус № 4 ТГПУ им. Л.Н. Толстого (оборудование: программно-аппаратная платформа широкого профиля на базе компьютера HP ProDesk 400 G2.5 SFF i5 4590S/4Gb/1Tb; монитор Philips 227E6LDS21.5" Black-Cherry; клавиатура и мышь Logitech MK120 Desktop; LED телевизор Samsung UE50J5500AU; мультимедийный проектор BenQ MP 610; проекционный экран GOLDVIEW);

– Компьютерный класс, аудитория № 325, уч. корп. № 4 ТГПУ им. Л.Н. Толстого (оборудование: программно-аппаратная платформа широкого профиля на базе компьютера HP ProDesk 400 G2.5 SFF i5 4590S/4Gb/1Tb; монитор Philips 227E6LDS21.5" Black-Cherry; клавиатура и мышь Logitech MK120 Desktop).

12. АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине.

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

ПК-1 готовностью реализовывать образовательные программы по учебному предмету в соответствии с требованиями образовательных стандартов;

ДПК-2 способность использовать основы технологической подготовки в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» студент должен приобрести:

знания теоретические вопросы организационной структуры технической службы предприятий автосервиса; общие методы организации и управления производством технического обслуживания и ремонта подвижного состава на предприятиях автосервиса.;

умения ориентироваться в современных тенденциях развития оказания услуг предприятиями автосервиса;

навыки владения основными методами расчета основных параметров предприятий автосервиса с целью повышения эксплуатационных качеств автомобилей.

2. Место дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» в структуре ОПОП.

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

3. Объем дисциплины 3 зачетные единицы.

4. Образовательный процесс осуществляется на русском языке.

5. Разработчики: к.п.н., доцент кафедры технологии и сервиса Дорохин Ю.С.

Программа составлена 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****2016-2017 учебный год**

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.