

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический
университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УР
А.В. Бурмистров
«27» 10 201 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

По дисциплине Б.1.В.ОД.17 Проектирование процесса оказания услуг

Направление подготовки бакалавриата «43.03.01» Сервис
(шифр) (наименование)

Профиль подготовки Сервис в индустрии моды и красоты

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная, заочная, очно-заочная

Институт, факультет ИТЛПМД, ФТЛПМ

Кафедра-разработчик рабочей программы Мода и технологии

Курс, семестр 4 курс – 7,8 семестры(очная форма обучения), 5 курс, 9, 10 семестры(очно-заочная и заочная формы обучения)

	Часы			Зачетные единицы		
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Очная форма обучения	Заочная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
Лекции	54	22	54	1,5	0,6	1,5
Практические занятия	-	-	-	-	-	-
Семинарские занятия	-	-	-	-	-	-
Лабораторные занятия	108	40	72	3	1,1	2
Самостоятельная работа	261	393	306	7,25	10,9	8,5
Форма аттестации, экзамен	45	13	36	1,25	0,4	1
Всего	468	468	468	13	13	13

Казань, 2017 г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 20.10.2015 № 1169) по направлению 43.03.01 Сервис для профиля «Сервис в индустрии моды и красоты», на основании учебного плана набора обучающихся 2015 (очно-заочная, заочная формы обучения), 2016 (очная, заочная формы обучения), 2017 (заочная форма обучения) годов.

Разработчик программы:

Доцент каф. МТ
(должность)


(подпись)

Нуруллина Г.Н.
(Ф.И.О.)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры МТ,
протокол от 14.10 2017 г. № 14

Зав. кафедрой


(подпись)

Абуталипова Л.Н.
(Ф.И.О.)

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания методической комиссии факультета или института, к которому относится кафедра-разработчик РП
от 25.10 2017 г. № 8

Председатель комиссии


(подпись)

Зиганпина М.Р.
(Ф.И.О.)

Нач. УМЦ


(подпись)

Китаева Л.А.
(Ф.И.О.)

1. Цели освоения дисциплины

При организации учебного процесса по дисциплине устанавливаются следующие цели ее преподавания:

а) получение студентами комплекса теоретических знаний и практических навыков, позволяющих грамотно решать вопросы проектирования процесса оказания услуг.

б) теоретическая и практическая подготовка специалистов к производственной деятельности в условиях современных запросов технологического функционирования швейных производств.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг» относится к *вариативной* части ОП и формирует у бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 Сервис набор знаний, умений, навыков и компетенций необходимых для выполнения организационно-управленческой деятельности.

Для успешного освоения дисциплины Проектирование процесса оказания услуг бакалавр по направлению подготовки 43.03.01 Сервис должен освоить материал предшествующих дисциплин:

а) Б1.Б8 Информационные технологии в сервисе

б) Б1.Б12 Профессиональная этика и этикет

в) Б1.В.ОД.10 Технологические процессы в сервисе

г) Б1.В.ОД.11 Технические средства предприятий сервиса

д) Б1.В.ОД.15 Управление персоналом

Знания, полученные при изучении дисциплины Проектирование процесса оказания услуг могут быть использованы при прохождении *преддипломной практики* и выполнении *выпускных квалификационных работ* по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

ПК-7 готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

1) Знать: а) теоретические знания об основных особенностях функционирования предприятий индустрии моды, определяющих подход к проектированию процесса оказания услуг;

б) принципы и методы проектирования процесса оказания услуг,

в) направления совершенствования процесса оказания услуг.

2) Уметь: а) устанавливать производственный состав предприятий индустрии моды различного типа;

б) выполнять технико-экономическое обоснование целесообразности проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятий индустрии моды;

в) определять исходные данные для расчета производственной программы;

г) выполнять расчет производственной программы и численности рабочих предприятий индустрии моды;

3) Владеть: а) навыками разработки производственных процессов предприятий индустрии моды различного типа;

б) навыками составления рациональных схем размещения цехов и производственных участков предприятий индустрии моды;

в) навыками сравнительного анализа и оценки степени прогрессивности процесса

г) навыками осуществления выбора оптимальных организационно-технологических решений при проектировании процесса оказания услуг.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 13 зачетных единиц, 468 часов.

№ п/ п	Раздел дисциплин ы	Семестр		Виды учебной работы (в часах)									Оценочные средства для проведения промежуточно й аттестации по разделам
				Лекции			Лабораторные работы			СРС			
				з. ф .о .	о.- з.ф .о.	О .ф .о.	з.ф .о.	о.- з.ф.о.	О. ф.о .	з.ф.о.	о.- з.ф. о.	О.ф. о	
1	Процесс разработк и услуги	7	9	7	18	18	10	18	36	2	-	-	лабораторная работа, (контрольная работа для заочной формы обучения)
2	Процесс оказания услуги и методы общения с клиентом	7	9	5	18	18	10	18	36	2	-	-	лабораторная работа (контрольная работа для заочной формы обучения)
3	Проектир ование сервисных предприят ий	8	10	5	10	10	10	20	18	2	-	-	лабораторная работа (контрольная работа для заочной формы обучения)
4	Направле ния совершенс твования процесса оказания услуг.	8	10	5	8	8	10	16	18	2	-	-	лабораторная работа (контрольная работа для заочной формы обучения)
5	к.р.									380	270	261	Курсовая работа
				22	54	54	40	72	108	388	270	261	
Форма аттестации													экзамен Защита к.р.

5. Содержание лекционных занятий по темам с указанием формируемых компетенций

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы			Тема лекционного занятия	Краткое содержание	Формируемые компетенции
		О.ф. о.	з.ф. о.	о.з. ф.о.			
1	Процесс разработки услуги	12	7	18	Характеристик а предприятий индустрии моды.	Задачи и направления развития предприятий индустрии моды. Особенности функционирования предприятий индустрии моды, влияющие на проектирование процесса оказания услуг.	ОПК-3 ПК-7
2	Процесс оказания услуги и методы общения с клиентом	12	2	8	Характеристик а процесса обслуживания.	Общая характеристика процесса обслуживания. Проектирование салонов различных предприятий индустрии моды. Общая характеристика и структура процесса оказания услуг.	ОПК-3 ПК-7
3		12	3	10	Структура процесса оказания услуг	Правила оказания услуг. Основная нормативно- техническая документация, регламентирующая деятельность предприятий индустрии моды. Структура производственного процесса на предприятиях индустрии моды. Характеристика типов предприятий индустрии моды и их производственный состав. Состояние и направления развития производственно- технологической базы (ПТБ) предприятий индустрии моды	ОПК-3 ПК-7
4	Проектирова ние сервисных предприятий	9	1	3	Основы проектировани я предприятий индустрии	Этапы проектирования предприятий индустрии. моды.	ОПК-3 ПК-7

					моды	Содержание технологической части проекта.. Техничко-экономическое обоснование целесообразности проектирования, реконструкции и технического переоснащения предприятий индустрии моды..	
5		9	4	7	Расчет технологическ их процессов предприятий индустрии моды с учётом процесса оказания услуг	Расчет производственной программы и численности рабочих предприятий индустрии моды. Проектирование модели предприятия индустрии моды.	ОПК-3 ПК-7
6	Направления совершенств ования процесса оказания услуг.	9	5	8	Направления совершенствов ания процесса оказания услуг.	Основные факторы, определяющие качество процесса оказания услуг на предприятиях индустрии моды. Оценка качества процесса оказания услуг. Направления совершенствования процесса оказания услуг на предприятиях индустрии моды.	ОПК-3 ПК-7
		54	22	54			

6. Содержание семинарских, практических занятий (лабораторного практикума)

Учебными планами не предусмотрено проведение практических занятий

7. Содержание лабораторных занятий

Целью проведения лабораторных работ является формирование умений и навыков в проектировании процесса оказания услуг

№ п/ п	Раздел дисциплины	Часы/баллы						Наименование лабораторной работы	Формиру емые компетен ции
		О.ф.о.		з.ф.о.		о.з.ф.о.			
		Ча сы	ба лл ы	Ча сы	ба лл ы	Ча сы	бал лы		
1	Процесс разработки услуги	18	9-15	5	6--10	9	9-15	Планирование деятельности предприятия	ОПК-3 ПК-7
2		18	9-	5	6-	9	9-	Разработка структуры	ОПК-3

			15		10		15	процесса оказания услуг	ПК-7
3	Процесс оказания услуги и методы общения с клиентом	18	9-15	5	5-10	9	9-15	Определение формы обслуживания потребителей	ПК-7 ОПК-3
4		18	9-15	5	5-10	9	9-15	Разработка процесса оказания услуг по участкам предприятия	ОПК-3 ПК-7
	Итого по семестру		36-60	20	22-40	3	36-60		
5	Проектирование сервисных предприятий	9	20-25	5	6-10	9	9-15	Определение потребного количества персонала и оборудования на предприятии сферы сервиса	ОПК-3 ПК-7
6		9	20-25	5	6-10	9	9-15	Требования к производственным и другим помещениям предприятий сервиса	ОПК-3 ПК-7
7	Направления совершенствования процесса оказания услуг.	9	20-25	5	5-10	9	9-15	Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса	ОПК-3 ПК-7
8		9	20-25	5	5-10	9	9-15	Планировка предприятия	ОПК-3 ПК-7
	Итого по семестру		60-100	20	22-40	3	36-60		

Лабораторные работы проводятся в помещениях учебной лаборатории кафедры Мода и технологии без использования специального оборудования.

8. Самостоятельная работа бакалавра

СРС включает следующие виды работ:

- ◆ углубленное изучение теоретического материала по темам в течение семестра;
- ◆ подготовка к лабораторным работам;
- ◆ написание курсовой работы
- ◆ выполнение семестровой контрольной работы (заочная форма обучения)

По результатам осуществления СРС применяются следующие виды контроля:

- ◆ текущий контроль: прием лабораторных работ;
- ◆ итоговый контроль: курсовая работа, экзамен
- ◆ проверка семестровой контрольной работы – заочная форма обучения

Общая характеристика применяемых видов СРС и видов контроля полученных результатов представлена соответственно в таблице

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы			Форма СРС	Формируемые компетенции
		О.ф.о.	з.ф.о.	о.з.ф.о.		
1	Написание курсовой работы по теме: Проектирование процесса оказания услуг сервисного предприятия индустрии моды и красоты	201	288	246	Пояснительная записка с вопросами для рассмотрения: Введение 1. Аналитическая часть.	ОПК-3 ПК-7
	Углубленное изучение	20	20	20		ОПК-

	теоретического материала по темам: Процесс разработки услуги, Проектирование сервисных предприятий, Направления совершенствования процесса оказания услуг.				1.1 Исследование особенностей сегментации рынка и определение образа клиента. 1.2 Выбор и обоснование услуги. 1.3 Анализ конкурентов. 1.4 Стратегия маркетинга. 1.5 Оценка рисков и страхования. 2. Технологическая часть 2.1 Выбор материалов согласно оказываемым услугам 2.2. Выбор и обоснование используемого оборудования согласно оказываемым услугам 2.3 Разработка технологического процесса оказания услуги (одна услуга из всей номенклатуры) 3. Организация и управление процессом оказания услуг. 3.1 Структура процесса оказания услуг. 3.2 Система обслуживания. Организация, форма обслуживания потребителей. 4. Контроль качества используемых материалов и услуг. Заключение Список используемых источников Приложения. Презентация.	3 ПК-7
	Процесс разработки услуги, Проектирование сервисных предприятий, Направления совершенствования процесса оказания услуг.	40	40	40	Подготовка к лабораторным работам и оформление отчетов по ним	ОПК-3 ПК-7
	Процесс разработки услуги, Проектирование сервисных предприятий, Направления совершенствования процесса оказания услуг.	-	45	-	Выполнение семестровой контрольной работы	ОПК-3 ПК-7
		261	393	306		

9. Использование рейтинговой системы оценки знаний.

При оценке результатов деятельности студентов в рамках дисциплин «Проектирование процессов организации услуг» используется рейтинговая система.

Рейтинг рассчитывают по всем видам учебной работы, во всех случаях максимальная оценка по дисциплине принимается равной 100 баллам. Максимальное значение текущего

рейтинга равно 60 баллам, минимальное значение, необходимое для получения зачета, - не менее 36 баллов (при выполнении всех контрольных точек). Величина экзаменационного рейтинга не должна превышать 40 баллов. В таблице представлен перечень учебных работ по дисциплине с соответствующим количеством баллов.

Оценочные средства	Кол-во	Min, баллов	Max, баллов	Кол-во	Min, баллов	Max, баллов
	Заочная форма обучения			Очно-заочная форма обучения		
9 семестр						
Лабораторная работа	4	22	40	8	36	60
Контрольная работа	2	14	20	-	-	-
Экзамен	1	24	40	1	24	40
Итого:		60	100		60	100
10 семестр						
Лабораторная работа	4	46	80	8	60	100
Контрольная работа	2	14	20	-	-	-
Зачёт с оценкой	1	-	-	1	-	-
Итого:		60	100		60	100

Оценочные средства	Кол-во	Min, баллов	Max, баллов
	Очная форма обучения		
7семестр			
Лабораторная работа	4	22	40
Контрольная работа	2	14	20
Экзамен	1	24	40
Итого:		60	100
8 семестр			
Лабораторная работа	4	46	80
Контрольная работа	2	14	20
Зачёт с оценкой	1	-	-
Итого:		60	100

В таблице представлен рейтинг за выполнение курсовой работы по дисциплине с соответствующим количеством баллов.

Оценочные средства	Кол-во	Min, баллов	Max, баллов
Пояснительная записка курсовой работы	1	35	55
Презентация к курсовой работе	1	15	20
Защита курсовой работы	1	10	25
Итого:		60	100

10. Информационно-методическое обеспечение дисциплины

10.1. Основная литература

При изучении дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу.

№	Основные источники информации	Кол-во экз.
1.	Туровец О.Г. Организация производства и управление предприятием : Учебник .— 3 .— Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2015 .— 506 с.	ЭБС «Znanium» http://znanium.com Доступ из любой точки Интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ http://znanium.com/go.php?id=472411
2.	Панина З. И., Виноградова М. В. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: практикум /Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°» 2015 г.- 244с	ЭБС «КнигаФонд»: www.knigafund.ru Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ http://www.knigafund.ru/books/211879
3.	Нуруллина Г.Н. Современные производственные структуры предприятий сервиса : учеб. пособие /Нуруллина Г.Н., Богданова В.И.; Казанский нац. исслед. технол. ун-т .— Казань : Изд-во КНИТУ, 2016 .— 87, [1] с.	66 экз. в УНИЦ КНИТУ

10.2. Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

№	Дополнительные источники информации	Кол-во экз.
1	1. Проектирование процесса оказания услуг [Методические пособия] : курс лекций) : метод. пособие для студ. напр. 100101 "Сервис" / Казан. нац. исслед. технол. ун-т, Ин-т технологии легкой пром-сти, моды и дизайна, каф. Моды и технологии ; [сост. Г.Н. Нуруллина, В.И. Богданова] .— Казань, 2012 .— 120 с. : ил. — Сост. указаны на обороте тит. л. — Библиогр.: с.117 (9 назв.).	19 экз. в УНИЦ КНИТУ

10.3. Электронные источники информации

При изучении дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» в качестве электронных источников информации рекомендуется использовать следующие источники:

1. Электронная библиотека УНИЦ КНИТУ. – <http://ft.kstu.ru/ft>
2. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ. – <http://ruslan.kstu.ru/>
3. ЭБС «ЮРАЙТ». – <http://www.biblio-online.ru/>
4. ЭБС Консультант студента. – <http://www.studentelibrary.ru/>
5. ЭБС КНИГАФОНД. - <http://www.knigafund.ru>.
6. ЭБС BOOK.RU. - <http://www.book.ru>.
7. ЭБС «Znanium» <http://znanium.com>

Согласовано:
Зав.сектором ОКУФ



	1. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие : Дашков и К, 2014	ЭБС «BOOK.RU». - http://www.book.ru/172159 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
2	Проектирование и технология изделий сферы быта и услуг [Методические указания] : Метод. указ. по выпол. технол. части дипломн. проектирования / Уфимский технол. ин-т сервиса. Каф. технологии и дизайна трикотажн. изделий; Сост. А.А. Тухватуллина .— Уфа, 2000 .— 72 с	1 экз. в УНИЦ КНИТУ
3	Быков, Владимир Васильевич. Технология и организация сервисных услуг [Учебники] : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. "Сервис транспортных и технологич. машин и оборудования (Лесной комплекс)" напр. подготов. дипломир. спец. "Эксплуатация наземного транспорта и транспортного оборуд." / Марийский гос. техн. ун-т [и др.] .— Йошкар-Ола, 2005 .— 132 с.	1 экз. в УНИЦ КНИТУ
4.	Аппанова, Ю. Э. Управление ресурсным обеспечением на предприятиях сферы услуг [Авторефераты] : автореф. дис. канд. экон. наук : 08.00.05 - экон. и упр. народ. хозяйством (экон., орг. и управление предприятиями, отраслями, комплексами - сфера услуг / Поволжский гос. ун-т сервиса .— Уфа, 2014 .— 26 с	1 экз. в УНИЦ КНИТУ
5.	Прохоров, В.Т. Технология восстановления потребительских свойств обуви [Учебники] : учеб. пособие для студ. вузов / Южно-Рос. гос. ун-т экон. и сервиса .— Шахты, 2001 .— 100 с	1 экз. в УНИЦ КНИТУ

11. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся и итоговой (государственной итоговой) аттестации разрабатываются согласно положению о Фондах оценочных средств, рассматриваются как составная часть рабочей программы и оформляются отдельным документом.

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля).

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины использованы мультимедийные средства; демонстрационные приборы.

13. Образовательные технологии

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг» составляет:

лекции:

10 ч - по заочной форме обучения,

36ч – очно-заочная форма обучения;

13 ч – очной формы обучения

лабораторные работы:

15 ч- заочная форма обучения,

36ч – очно-заочная форма обучения.

27ч – очной формы обучения

В рамках дисциплины Проектирование процесса оказания услуг используются следующие интерактивные формы проведения учебных занятий:

- изучение и закрепление нового материала на интерактивной лекции (лекция-беседа, лекция – дискуссия, лекция с разбором конкретных ситуаций, лекция с заранее запланированными ошибками, лекция- пресс-конференция, мини-лекция).

Лист переутверждения рабочей программы

Рабочая программа по дисциплине Б1.В.ОД.17 «Проектирование процесса оказания услуг» для набора студентов 2014 г., пересмотрена на заседании кафедры «Мода и технологии»

№ п/п	Дата переутверждения РП	Наличие изменений	Наличие изменений в списке литературы	Подпись разработ- чика РП	Подпись заведующего кафедрой	Подпись начальника УМЦ
1	протокол заседания кафедры № 1 от 04.09.2018г.	нет	нет			