

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Мурманский арктический государственный университет»
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.02 Проектирование процесса оказания услуг

(название дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом)

**основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки**

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль)

Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания

(наименование направления (профиля / профилей / магистерской программы)

высшее образование – бакалавриат

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

бакалавр

квалификация

очная

форма обучения

2022

год набора

Составитель(-и):

Игнатенко М.В., канд. пед. наук,
доцент кафедры сервиса и туризма

Утверждено на заседании кафедры
сервиса и туризма
института креативных индустрий и
предпринимательства
протокол № 5 от 02.03.2022 г.

Зав. кафедрой



подпись

Белевских Т.В.

Фамилия И.О.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) - дать комплексное представление о задачах, направлениях и методах проектирования сервисной деятельности; сформировать у бакалавра комплекс знаний, базовых умений и практических навыков для решения проблем, направленных на повышение эффективности использования всего комплекса современного технологического потенциала сервис индустрии.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

ПК-4 - Способен проектировать и осуществлять программы обслуживания для разных социальных групп, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
<p>УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>УК-2.1 Формулирует в рамках поставленной цели совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение УК-2.2 Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач. УК-2.3 Проектирует решение конкретной задачи, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений. УК-2.4. Публично представляет результаты решения конкретной задачи.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • концептуальные основы, принципы и задачи реализации современного проектирования процесса оказания услуг; • основные понятия, методы и инструменты количественного и качественного анализа экономических и технологических процессов; • особенности формализованного описания проектных решений и анализа различных классов систем в соответствии со спецификой рассматриваемой проблемной области; • практические основы структуризации, поиска и формализованного описания проблем предметной области в рамках рассматриваемой предметной области; • стандартные средства для решения задач в области автоматизации технологических процессов и управления качеством деятельности; • перспективы развития техники и технологии проектирования процессов оказания услуг; <p>Уметь:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • проводить анализ и оценку различных классов систем технологического проектирования; • реализовывать структуризацию, поиск и формализованное описание проблем в рамках рассматриваемой предметной области; • выбирать, комплексировать, оценивать, эксплуатировать и проектировать процессы оказания услуг; • определять адекватные критерии и осуществлять выбор методологии и технологии высокотехнологичного развития при проектировании процесса оказания услуг; • проводить моделирование управления процессами оказания услуг в деятельности предприятий сервиса; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками поиска, отбора и обработки информации, ее систематизации и анализа; • категориальным аппаратом, • основами анализа и оценки различных классов систем технологического проектирования; • основами поиска и формализации описания проблем в рамках рассматриваемой предметной области; • методологической основой выбора, комплексирования, оценки и проектирования процессов оказания услуг.
<p>ПК-4: Способен проектировать и осуществлять программы обслуживания для разных социальных групп, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья</p>	<p>ПК-4.1 Демонстрирует знания стандартов сервис индустрии, социально-культурных и здоровьесберегающих технологий, применяемых в сервисе ПК-4.2 Проявляет навыки формирования услуг с учетом различных</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • современные методы, средства, стандарты, используемые для решения прикладных задач различных классов в деятельности предприятий сервиса; • направления использования методов и инструментов проектирования процессов

	<p>возможностей когнитивного, эмоционального восприятия, физической мобильности потенциальных потребителей</p> <p>ПК-4.3 Формирует и оценивает программы обслуживания с учетом различий культурных запросов и принципов ЗОЖ</p>	<p>оказания услуг в рамках совершенствования функционирования объектов сервисной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> • базовые и специфические методы проектирования и анализа разработанных технологических решений; • направления и методы оценки надежности процессов оказания услуг; • современные тенденции развития технологического обеспечения сервисной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • использовать информационные технологии в рамках совершенствования функционирования и развития экономических систем; • различать, оценивать и применять в своей практической деятельности базовые и специфические методы технологического и информационного обеспечения при проектировании процесса оказания услуг; <p>применять современные методологии и технологии в анализе и оценке состояния технологической инфраструктуры, создании и эксплуатации систем контроля качества функционирования и оказания услуг предприятий сервиса.</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • методологиями моделирования управления процессами оказания услуг в деятельности предприятий сервиса; • основами применения современных методологий и технологий в анализе и оценке состояния технологической инфраструктуры, создании и эксплуатации систем контроля качества функционирования и оказания услуг предприятий сервиса.
--	---	---

3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетные единицы или 108 часов (из расчета 1 ЗЕ= 36 часов).

Курс	Семестр	Трудоемкость в ЗЕ	Общая трудоемкость (час.)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них		Кол-во часов на СРС		Кол-во часов на контроль	Форма контроля
				ЛК	ПР	ЛБ		в интерактивной форме	в форме практической подготовки	Общее количество часов на СРС	из них – на курсовую работу		
2	3	3	108	12	24	-	36	14		72	-	-	зачет
Итого:		3	108	12	24	-	36	14		72	-	-	зачет

В интерактивных формах часы используются в виде групповых дискуссий.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.

№ п/п	Наименование раздела, темы	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во	Кол-во
		ЛК	ПР	ЛБ		в интерактивной форме	в форме практической подготовки		
1.	Методологические основы процесса проектирования оказываемых услуг	2	2	-	4	2	-	12	-
2.	Особенности анализа и синтеза в процессе проектирования	2	2	-	4	2	-	12	-

3.	Проблематика предметных областей	2	4	-	6	2	-	12	-
4.	Методология исследования предметной области при проектировании оказываемых услуг	2	6	-	8	4	-	12	-
5.	Методы исследования предметной области	2	4	-	6	2	-	12	-
6.	Синтез процесса оказания услуг в деятельности предприятий сервиса	2	6	-	8	2	-	12	-
	Зачет	-	-	-	-	-	-	-	-
	Итого	12	24	-	36	14	-	72	-

Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Методологические основы процесса проектирования оказываемых услуг

Системный подход, как методологический принцип к комплексному исследованию, анализу и проектированию в сервисной деятельности. Анализ и синтез систем управления и процессов. Принципы и виды анализа и синтеза. Уровни исследования предметной области и их взаимосвязь. Структура показателей процессов и системы управления, а также их взаимосвязь. Исходная и результатная информация.

Тема 2. Особенности анализа и синтеза в процессе проектирования

Различия и взаимосвязь систем управления в исследуемых предметных областях. Анализ и синтез в процессе проектирования оказываемых услуг. Анализ и синтез в экономических системах управления. Основы процессуального проектирования в деятельности предприятий сервиса. Анализ и синтез эргатических систем управления. Анализ и синтез организационных систем управления.

Тема 3. Проблематика предметных областей

Характеристика проблемы, как системной категории предметной области. Формулирование проблемы. Цели и условия решения проблемы. Структуризация проблем. Систематизация путей достижения целей предметной области. Оценка рисков и альтернатив. Оптимальность и принятие решений.

Тема 4. Методология исследования предметной области при проектировании оказываемых услуг

Исследование предметной области и его роль в совершенствовании экономических процессов и систем. Методы эмпирического и теоретического исследований. Методы формально-правового анализа. Фактологическое обеспечение исследования. Методы экономического и статистического анализа при проектировании. Проблематика исследований предметной области. Методы формализации данных. Проектирование процесса оказания услуг.

Тема 5. Методы исследования предметной области

Классификация методов исследования предметной области. Эвристические методы исследования предметной области. Формализованные методы исследования предметной области. Статистические методы исследования предметной области. Детерминированные методы исследования предметной области. Методы безусловной оптимизации при исследовании процессов и систем. Практические аспекты применения различных методов

исследования при проектировании процессов оказания услуг. Основные направления совершенствования исследования предметной области.

Тема 6. Синтез процесса оказания услуг в деятельности предприятий сервиса

Понятие и этапы синтеза процессов и систем в рамках исследования предметной области. Синтез процесса оказания услуг методами оптимизации. Синтез процесса оказания услуг и системы управления методами математического программирования и имитационного моделирования. Анализ и синтез процесса оказания услуг с помощью экономической и математической теории. Методы теории массового обслуживания в задачах проектирования процесса оказания услуг. Направления и методы прогнозирования и оценки функционирования предприятия сервиса в процессе оказания услуг.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Основная литература:

1. Методология статистического исследования социально-экономических процессов : науч. изд. : науч. спец. 08.00.12 "Бухгалтерский учет, статистика" / Моск. гос. ун-т экономики, статистики и информатики (МЭСИ), Ин-т экономики и финансов ; под ред. В. Г. Минашкина. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015 ; МЭСИ. - 387 с. - (Научные школы).
2. Власов М. П. Моделирование экономических систем и процессов : учеб. пособие для студ., обуч. по спец. 080502 "Экономика и управление на предприятии (по отраслям)" (направление "Менеджмент") / Власов М. П., Шимко П. Д. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 336 с. - (Высшее образование. Бакалавриат).

Дополнительная литература:

3. Самуйлов К. Е. , Чукарин А. В. , Быков С. Ю. Основы формальных методов описания бизнес-процессов. Учебное пособие М.: Российский университет дружбы народов, 2011. - 123 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115801>
4. Козлов А. С. Проектирование и исследование бизнес-процессов. Учебное пособие 4-е изд., стер. - М.: Флинта, 2011. - 268 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=103541>

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, ПК, оборудование для демонстрации презентаций, наглядные пособия.
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностями подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную среду МАГУ.

7.1 ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:

Лицензионное программное обеспечение отечественного производства

Kaspersky Anti-Virus

Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства

MS Office

Windows 7 Professional

Windows 10

Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства
7Zip

Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства

Adobe Reader

FlashPlayer

Google Chrome

Mozilla FireFox

Notepad++

Skype

7.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:

ЭБС издательства «Лань» <https://e.lanbook.com/>

ЭБС издательства «Юрайт» <https://biblio-online.ru/>

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/>

7.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ

1. информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX

2. Электронная база данных Scopus

7.4. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс
<http://www.consultant.ru/>

2. ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре».
<http://www.informio.ru/>

8. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ

Не предусмотрено.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.