

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.Б.9 Проектирование процесса оказания услуг»

Уровень высшего образования

МАГИСТРАТУРА

Направление подготовки

43.04.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Экономика и менеджмент сервиса

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Магистр

Форма обучения

Заочная

Год набора 2023

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.Б.9 Проектирование процесса оказания услуг» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от "06" февраля 2023 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма  Е.В. Шестакова
наименование кафедры подпись расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент кафедры управления персоналом, сервиса и туризма  М.В. Виноходова
должность подпись расшифровка подписи

должность подпись расшифровка подписи

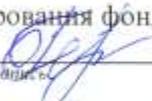
СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.04.01 Сервис  Е.В. Шестакова
код наименование личная подпись расшифровка подписи

Научный руководитель магистерской программы  Е.В. Шестакова
личная подпись расшифровка подписи

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов

 Н.Н. Бигалиева
личная подпись расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

 Ю.В. Рожкова
личная подпись расшифровка подписи

№ регистрации _____

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: сформировать комплексные теоретические знания и практические навыки по проектированию процесса оказания услуг и комплексного подхода к решению проблем в сфере разработки и формирования новых услуг.

Задачи:

- углубление теоретических знаний по проблемам проектирования процесса оказания услуг;
- освоение особенностей и возможностей проектирования процесса оказания услуг в организациях сервиса;
- овладение основами методологии проектирования процесса оказания услуг применительно к решению проблем организации производственной деятельности на микроуровне;
- приобретение базовых навыков практической работы по сбору реальных фактических материалов, их комплексной оценке, анализу и систематизации в части, касающейся решения производственных, финансовых, технологических и иных проблем проектирования процесса оказания услуг;
- формирование профессиональных навыков в области самостоятельной научной и исследовательской работы, количественного и качественного анализа результативности проектирования процесса оказания услуг.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.2 Теория и практика управления проектами, Б1.Д.В.1 Прогнозирование и планирование сервисной деятельности*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.8 Маркетинговые стратегии в сфере сервиса, Б1.Д.В.2 Инновационные технологии в сервисе*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2-В-1 Понимает классическую структуру проекта, способы представления проекта с учетом жизненного цикла УК-2-В-2 Формулирует цели и задачи проекта, структурные этапы процесса организации проектной деятельности УК-2-В-3 Обладает навыками использования ресурсов при управлении проектом на всех этапах жизненного цикла	Знать: - особенности предприятий сервиса, определяющие подход к проектированию процесса оказания услуг; - основные принципы, задачи и особенности проектирования процесса оказания услуг; - современные способы управления проектами в сервисе. Уметь: - выбирать оборудование

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		<p>и оптимальные управленческие и организационно-технологические решения; - организовывать сервисную и предпринимательскую деятельность; - проектировать контактную зону для работы с потребителем.</p> <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью к организации сервисной, предпринимательской деятельности; - навыками формирования клиентурных отношений; - инструментами проектирования контактной зоны.
<p>ОПК-1 Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса</p>	<p>ОПК-1-В-1 Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса</p> <p>ОПК-1-В-2 Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса</p> <p>ОПК-1-В-3 Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере</p>	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - порядок проектирования, реконструкции и технического переоснащения сервисных организаций; - особенности организации сервисной, предпринимательской деятельности; - принципы формирования клиентурных отношений. <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать производственные процессы предприятий сервиса различного типа; - проектировать возможные пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса; - рассчитывать производственную программу и проектные мощности сервисного предприятия, ресурсное обеспечение процесса оказания услуг.

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		Владеть: - навыками выполнения планов размещения структурных подразделений предприятий с учетом производственных и других технологий; - методиками расчета программы сервисных работ, производственной программы, проектных мощностей сервисного предприятия, ресурсного обеспечения процесса оказания услуг.

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	2 семестр	всего
Общая трудоёмкость	144	144
Контактная работа:	16,25	16,25
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия (ПЗ)	8	8
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - выполнение расчетно-графического задания (РГЗ); - написание реферата (Р); - написание эссе (Э); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к коллоквиумам; - подготовка к рубежному контролю и т.п.)	127,75	127,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	

Разделы дисциплины, изучаемые в 2 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов		
		всего	аудиторная работа	внеауд. работа

			Л	ПЗ	ЛР	
1	Понятие, классификации, особенности услуги сервисной деятельности и процесса оказания услуг	36	2	2		32
2	Подходы к проектированию процесса оказания услуг	36	2	2		32
3	Проектирование методов процесса оказания услуг	36	2	2		32
4	Инструменты проектирования процесса оказания услуг	36	2	2		32
	Итого:	144	8	8		128
	Всего:	144	8	8		128

4.2 Содержание разделов дисциплины

Понятие, классификации, особенности услуги сервисной деятельности и процесса оказания услуг

Понятие услуга. Классификация услуг. Подходы к определению содержания услуги. Понятие сервисной деятельности. Принципы сервисной деятельности. Структура и функции сферы услуг. Типы услуг. Структура непродовольственной сферы. Понятие и особенности рынка услуг. Основные формы воздействия услуг.

Подходы к проектированию процесса оказания услуг

Понятие проектирования. Подходы к проектированию процесса оказания услуг: системный, структурный, проблемный, процессный, эволюционный, институциональный.

Проектирование методов процесса оказания услуг

Сервис-системная матрица. Метод поточной линии. Метод самообслуживания. Индивидуальный подход. Современные формы обслуживания в сервисе. Категории форм обслуживания. Качество обслуживания и проектирование производительности. Модели качества услуг.

Инструменты проектирования процесса оказания услуг

Комплексное проектирование. Надежное проектирование. Бенч-маркинг. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуги. Методы оценки новой услуги.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Понятие, классификации, особенности услуги сервисной деятельности и процесса оказания услуг	2
2	2	Подходы к проектированию процесса оказания услуг	2
3	3	Проектирование методов процесса оказания услуг	2
4	4	Инструменты проектирования процесса оказания услуг	2
		Итого:	8

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Проектирование процесса оказания услуг : учебное пособие : [16+] / Е. В. Храпова, Е. А. Балашова, Н. М. Калинина [и др.] ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 157 с. : ил., табл., схем. –

Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683252> (дата обращения: 01.04.2023). – Библиогр.: с. 152-156. – ISBN 978-5-8149-3164-1. – Текст : электронный.

2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романович. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 284 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621687> (дата обращения: 01.04.2023). – Библиогр.: с. 275-277. – ISBN 978-5-394-03453-4. – Текст : электронный

5.2 Дополнительная литература

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина. – 7-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и К, 2013. – 446 с. – Глоссарий: с. 428-438. – Библиогр.: с. 439-441. – ISBN 978-5-394-02141-1.

2. Нинштиль, Е. Ю. Организация и технология производства услуг : учебное пособие : [16+] / Е. Ю. Нинштиль, О. А. Кислицина, Т. И. Заяц ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 98 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576430> (дата обращения: 14.04.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3503-8. – Текст : электронный.

5.3 Периодические издания

Вопросы экономики: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2023.

Менеджмент в России и за рубежом: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2023.

Журнал экономической теории: журнал. – Екатеринбург: ИЭ УрО РАН, 2023.

Российское предпринимательство: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2023.

Справочник экономиста: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2023.

5.4 Интернет-ресурсы

1. <http://elibrary.ru/> eLIBRARY.RU – крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций, обладающая богатыми возможностями поиска и получения информации. Библиотека интегрирована с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ) - созданным по заказу Минобрнауки РФ бесплатным общедоступным инструментом измерения и анализа публикационной активности ученых и организаций. eLIBRARY.RU и РИНЦ разработаны и поддерживаются компанией «Научная электронная библиотека»

2. <http://www.aup.ru/> – Административно-управленческий портал - бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.

3. <http://www.minsvyaz.ru/ru/> – Интернет-портал содержит информацию о федеральных приоритетах и нормативно-правовом обеспечении развития компьютерных технологий в сервисной деятельности.

4. <http://bukvyu.net/> – Электронная библиотека книг и периодических изданий по экономике, управлению, компьютерным технологиям и информационным системам и др.

5. <http://www.biblioclub.ru> – Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» это электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, 8 публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам учебной и научной литературы по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств. Ресурс содержит учебники, учебные пособия, монографии, периодические издания, справочники, словари, энциклопедии, видео-и аудиоматериалы.

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Программное обеспечение:

1. LibreOffice – свободный офисный пакет программ, включающий в себя текстовый и табличный редакторы, редактор презентаций и другие офисные приложения

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2023]. – Режим доступа: в локальной сети ОГУ\\fileserv1\!CONSULT\cons.exe

2. Гарант [Электронный ресурс]: справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. – Москва, [1990–2023]. – Режим доступа \\fileserv1\GarantClient\garant.exe в локальной сети ОГУ

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.