

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ващенко Андрей Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 11.01.2021 16:14:17

Уникальный программный ключ:

51187754f94e37d00c9236cc9eaf21a22f0a3b731acd32879ec947ce3c66589d

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Волгоградский институт бизнеса»



Рабочая программа учебной дисциплины

Проектирование процесса оказания услуг

(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Общий»

(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр

(Квалификация)

Прикладной бакалавр

(Вид)

Кафедра разработчик

Экономики и управления

Год набора

2016, 2017, 2018

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
		д	в	св	з	сз
Зачетные единицы	2			2	2	2
Общее количество часов	72			72	72	72
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	36			8	8	8
– Лекционные (Л)	18			4	4	4
– Практические (ПЗ)						
– Лабораторные (ЛЗ)						
– Семинарские (СЗ)	18			4	4	4
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	36			60	60	60
К (Р-Г) Р (П) (+;-)						
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)						
Зачет (+;-)	+			+ (4)	+ (4)	+ (4)
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))						
Экзамен (+;- (Кол-во часов))						

Волгоград 2020

Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел	3
Раздел 2. Тематический план	5
Раздел 3. Содержание дисциплины	6
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся.....	9
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся.....	11
Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	14
Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии.....	16
Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	18

Раздел 1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг» входит в «базовую» часть дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Общий».

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения образовательной программы (ОПОП ВО)):

общепрофессиональные:

– **(ОПК-3)** «готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя».

профессиональные:

– **(ПК-2)** «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».

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения **результатов обучения (РО)**:

Обучающийся должен знать:

на уровне представлений

– все многообразие видов и функций предприятий сервиса (1);

на уровне воспроизведения

– значение производственно-технологической базы для обеспечения деятельности предприятий сервиса (2);

на уровне понимания

– методика расчета основных показателей деятельности предприятий сервиса (3);

Обучающийся должен уметь:

– вычислять результат хозяйственной деятельности предприятий сервиса (4);

Обучающийся должен владеть:

– навыками менеджмента и маркетинга в сфере дизайна (5).

**1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО
направления подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль)
«Общий»**

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	2	3
1	Технологические процессы в сервисе	Основы теории надежности и работоспособность систем сервиса
2		Учет и налогообложение
3		Автоматизация управления малым предприятием
4		Компьютерные технологии в рекламе
5		Программное обеспечение для предприятий сервиса
6		Проектирование бизнес-процессов в сервисе
7		Автоматизированные системы учета в сервисе

Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.

1.3. Нормативная документация

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «**43.03.01 Сервис**»;
- Учебного плана направления подготовки «**43.03.01 Сервис**», направленность (профиль) «**Общий**» 2016, 2017, 2018 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 185-О от 31.08.2017 г.).

Раздел 2. Тематический план

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Виды, типы и функции предприятий сервиса, организаций и их служб	10	2	2	6	1
2	Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса	10	2	2	6	2
3	Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия; методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих; технологический расчет и планировка производственных зон и участков; типы предприятий, оборудования	24	6	6	12	3
4	Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям; ресурсосбережение и обеспечение экологических требований; особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций; порядок согласования проектной документации предприятий сервиса	28	8	8	12	4,5
Вид промежуточной аттестации (Зачет)						
Итого		72	18	18	36	

Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Виды, типы и функции предприятий сервиса, организаций и их служб	10			10	1
2	Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса	10			10	2
3	Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия; методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих; технологический расчет и планировка производственных зон и участков; типы предприятий, оборудования	24	2	2	20	3
4	Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям; ресурсосбережение и обеспечение экологических требований; особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций; порядок согласования проектной документации предприятий сервиса	24	2	2	20	4,5
Вид промежуточной аттестации (Зачет)		4				
Итого		72	4	4	60	

Раздел 3. Содержание дисциплины

3.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Виды, типы и функции предприятий сервиса, организаций и их служб

Проектирование процесса оказания услуг – понятие, сущность. Виды услуг в сфере сервиса. Классификация, виды, типы предприятий сервиса.

Тема 2. Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса

Состав производственно-технологической базы. Пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса транспортных средств.

Тема 3. Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия; методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих; технологический расчет и планировка производственных зон и участков; типы предприятий, оборудования

Требования к генеральному плану. Основные требования к зданиям и помещениям. Организация въездов и выездов с учетом режима использования автостоянок. Планировочные параметры постов мойки. Ворота. Противопожарные требования. Отопление и вентиляция. Водоснабжение и канализация. Электроснабжение. Продолжительность технического обслуживания и ремонта АТС. Трудоемкость технического обслуживания и текущего ремонта. Расчет производственной программы. Расчет численности рабочих и служащих. Расчетно-нормативная основа проектирования и реконструкции. Организация технологических процессов обслуживания и ремонта АТС. Организация работ на участках основного производства. Планировка производственных зон и участков.

Тема 4. Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям; ресурсосбережение и обеспечение экологических требований; особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций; порядок согласования проектной документации предприятий сервиса

Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса транспортных средств. Методика сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту АТС. Методика оценки процесса оказания перевозочных услуг.

3.2. Содержание практического блока дисциплины

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
СЗ 1	Виды, типы и функции предприятий сервиса, организаций и их служб
СЗ 2	Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса
СЗ 3-5	Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия; методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих; технологический расчет и планировка производственных зон и участков; типы предприятий, оборудования
СЗ 6-9	Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям; ресурсосбережение и обеспечение экологических требований; особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций; порядок согласования проектной документации предприятий сервиса

Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
СЗ 1	Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия; методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих; технологический расчет и планировка производственных зон и участков; типы предприятий, оборудования
СЗ 2	Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям; ресурсосбережение и обеспечение экологических требований; особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций; порядок согласования проектной документации предприятий сервиса

3.3. Образовательные технологии

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Виды, типы и функции предприятий сервиса, организаций и их служб	СЗ	Анализ различных ситуаций	100
2	Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса	СЗ	Проблемная лекция	100
3	Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия; методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих; технологический расчет и планировка производственных зон и участков; типы предприятий, оборудования	СЗ	Деловая игра	100
4	Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям; ресурсосбережение и обеспечение экологических требований; особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций; порядок согласования проектной документации предприятий сервиса	Л	Проблемная лекция	100
Итого %				22,22%

Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия; методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих; технологический расчет и планировка производственных зон и участков; типы предприятий, оборудования	СЗ	Деловая игра	100
Итого %				25%

Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	2	3	4
1	Виды, типы и функции предприятий сервиса, организаций и их служб	1,29,30,7,21,31,11,19	1-6
2	Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса	23,4,13,20,22,24	1-6
3	Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия; методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих; технологический расчет и планировка производственных зон и участков; типы предприятий, оборудования	12,28,26,5,32,8,14,25,27	1-6
4	Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям; ресурсосбережение и обеспечение экологических требований; особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций; порядок согласования проектной документации предприятий сервиса	3,2,33,6,910,15-18	1-6

Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Теоретические основы сервисной деятельности.
2. Технологический расчет и планировка производственных зон и участков.
3. Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований.
4. Состояние и пути развития производственно-технологической базы сервиса.
5. Структура производственного цикла.
6. Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций.
7. Функции предприятий сервиса и их служб.
8. Факторы сокращения длительности производственных процессов.
9. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса.
10. Принципы организации производственных процессов во времени (пропорциональности, непрерывности, параллельности, прямоотчности, ритмичности).
11. Основные варианты организации систем сервиса.
12. Расчет производственной мощности предприятия.
13. Системный подход в управлении предприятиями сервиса.
14. Методика расчета производственной мощности участка.
15. Организационные структуры, их виды.
16. Основы моделирования объектов проектирования.
17. Линейная структура организации.
18. Общие принципы организации структуры и процесса.
19. Функциональная структура организации.
20. Принципы рационализации процессов.
21. Виды производственных процессов.
22. Организация процессов во времени.
23. Факторы развития сервисной деятельности.

24. Научные подходы в управлении проектными работами.
25. Производственная структура предприятия.
26. Бизнес-планирование: сущность, цели, принципы.
27. Структура бизнес-плана предприятия сферы сервиса
28. Расчет численности рабочих и служащих.
29. Виды сервиса.
30. Типы сервиса.
31. Типажи предприятий, оборудования и участков.
32. Вспомогательный и обслуживающий производственные процессы.
33. Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям.

4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе учебно-методического комплекса по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.

Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролирующих материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Виды, типы и функции предприятий сервиса, организаций и их служб	УО	Д	ПРВ	1
2	Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса	УО	Д	ПРВ	2
3	Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия; методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих; технологический расчет и планировка производственных зон и участков; типы предприятий, оборудования	УО	ДИ	ПРВ	3
4	Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям; ресурсосбережение и обеспечение экологических требований; особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций; порядок согласования проектной документации предприятий сервиса	УО	УО	ПРВ	4,5

Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Виды, типы и функции предприятий сервиса, организаций и их служб			ПРВ	1
2	Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса			ПРВ	2
3	Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия; методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих; технологический расчет и планировка производственных зон и участков; типы предприятий, оборудования	УО	ДИ	ПРВ	3
4	Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям; ресурсосбережение и обеспечение экологических требований; особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций; порядок согласования проектной документации предприятий сервиса	УО	УО	ПРВ	4,5

Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

УО – Устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос

ПРВ – Проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.

ДИ – Деловая игра

Д – Дискуссия, полемика, диспут, дебаты

5.2. Тематика письменных работ обучающихся

Тематика рефератов, докладов, эссе:

1. Процесс проектирования автотранспортных средств.
2. Проектирование процесса оказания услуг в сфере стс.
3. Виды, типы и функции предприятий сферы транспортных средств.
4. Состав производственно-технологической базы.
5. Пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса транспортных средств.
6. Основные требования к генеральному плану.
7. Основные требования к зданиям и помещениям.
8. Организация въездов и выездов с учетом режима использования автостоянок.
9. Планировочные параметры постов мойки, ТО и ТР.
10. Противопожарные требования.
11. Отопление и вентиляция.
12. Водоснабжение и канализация.
13. Электроснабжение.
14. Продолжительность технического обслуживания и ремонта АТС.
15. Трудоемкость технического обслуживания и текущего ремонта.
16. Рекомендации к размещению технологического оборудования.
17. Факторы, влияющие на организацию производства услуг.
18. Формирование производственной программы.
19. Методика определения производственной мощности.
20. Организация технологических процессов обслуживания и ремонта автотранспортных средств.
21. Планировка производственных зон и участков.
22. Особенности согласования спроса и предложения в сфере сервиса.
23. Управление спросом.
24. Управление предложением.
25. Важность качества оказания услуг.
26. Определение качества услуг
27. Критерии качества услуги.
28. Модель расхождения качества услуги.
29. Важность повышения производительности в сфере транспортных средств.

5.3. Перечень вопросов к итоговому контролю знаний по дисциплине

Вопросы к зачету

1. Проектирование процесса оказания услуг – понятие, сущность.
2. Виды услуг в сфере сервиса.
3. Классификация, виды, типы предприятий сервиса.
4. Состав производственно-технологической базы.
5. Пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса транспортных средств.
6. Требования к генеральному плану.
7. Основные требования к зданиям и помещениям.
8. Организация въездов и выездов с учетом режима использования автостоянок.
9. Планировочные параметры постов мойки. Ворота.
10. Противопожарные требования.
11. Отопление и вентиляция.
12. Водоснабжение и канализация.
13. Электроснабжение.
14. Продолжительность технического обслуживания и ремонта АТС.
15. Трудоемкость технического обслуживания и текущего ремонта.
16. Расчет производственной программы.
17. Расчет численности рабочих и служащих.
18. Расчетно-нормативная основа проектирования и реконструкции.
19. Организация технологических процессов обслуживания и ремонта АТС.
20. Организация работ на участках основного производства.
21. Планировка производственных зон и участков.
22. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса транспортных средств.
23. Методика сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту АТС.
24. Методика оценки процесса оказания перевозочных услуг.
25. Общие принципы организации структуры и процесса.
26. Функциональная структура организации.
27. Принципы рационализации процессов.
28. Виды производственных процессов.
29. Организация процессов во времени.
30. Факторы развития сервисной деятельности.
31. Научные подходы в управлении проектными работами.
32. Производственная структура предприятия.
33. Бизнес-планирование: сущность, цели, принципы.

Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

6.1. Основная литература

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Л.Л. Руденко— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Казакевич Т.А.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2015.— 186 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30207>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Фурсов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6.2. Дополнительная литература

4. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712>.— ЭБС «IPRbooks»

6.3. Другие источники информации и средства обеспечения освоения дисциплины

7. Закон РФ «О защите прав потребителей».
8. ОСТ 200-003-095. Стандарт отрасли. Перевозка пассажиров автобусами. Качество обслуживания, термины и определения.
9. Справочно-правовая система «Гарант».
10. Справочно-правовая система «Консультант+».
11. Библиотека рыночной экономики: <http://www.cemi.rssi.ru/mei/libr.htm>
12. Научная электронная библиотека: <http://elibrary.ru/>

13. Российская государственная библиотека: <http://www.rsl.ru>
14. Государственная научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского: <http://www.gnpbu.ru>
15. Реальный бизнес <http://www.real-business.ru>

Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Материально-техническое обеспечение дисциплины «**Проектирование процесса оказания услуг**» включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450

2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

3 личные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);

- электронная почта;

- система компьютерного тестирования АСТ-тест;

- электронная библиотека IPRbooks;

- система интернет-связи skype;

- телефонная связь;

- система потоковой видеотрансляции семинара с интерактивной связью в форме чата (вебинар).

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей Super Ear модель НАР-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельное изучение курса «Проектирование процесса оказания услуг» предусматривает ознакомление с вопросами тестовых заданий. Ознакомление с вопросами, включенными в тестовые задания, необходимо для успешной сдачи зачета.

Тестовые задания состоят из 3-х частей. Первая часть – Нормативное обеспечение предпринимательской деятельности. Вторая часть – Основы экономики предпринимательской деятельности. Третья часть – Использование модели предпринимательской деятельности для решения задач, связанных с оценкой экономического положения предприятия. Каждый раздел тестовых заданий состоит из 35 заданий. Первые две части предполагают выбор одного или нескольких правильных ответов на теоретический вопрос. Третья часть – вычисление количественного значения с использованием одной из трех формул, приведенных в начале раздела.

Для успешной сдачи зачета обучающемуся предлагается выбрать верные ответы на два вопроса и решить задачу. Для нахождения верного варианта ответа следует пользоваться справочно-правовой системы «Гарант» или «Консультант+». Для приобретения навыка вычислений рекомендуется решить задачи, приведенные в таблице.

Решение задач выполняется в соответствии с вариантом, соответствующим последней цифре зачетной книжки обучающегося. Решение задач оформляется следующим образом:

1. Условие: (переписывается полностью без сокращений).
2. Решение: (последовательность решения, приводится полностью).
3. Проверка результата (приводится полностью путем подстановки неизвестных в исходное математическое выражение).
4. Ответ: (дается полный ответ, см. примеры решения).

Дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг» отличается прикладным характером и значительной связью с нормативными и правовыми актами, поэтому при ее изучении необходимо пользоваться различными информационными источниками, справочниками, периодической литературой, электронными ресурсами, практическим опытом.

Изучение дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» проводится на лекциях, семинарских занятиях, консультациях и путем самостоятельной работы вне аудитории.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине подразделяется на 4 вида:

- 1) самостоятельное выполнение заданий на аудиторных занятиях (семинарских занятиях). Обычно с преподавателем разрабатывается методика решения тех или иных задач, обучающийся должен самостоятельно выполнить другое задание по аналогии;

2) самостоятельная подготовка к семинарским занятиям и к итоговому контролю знаний. Подразумевает чтение учебного материала по теме, лекции в тетради, в некоторых случаях конспектирование дополнительного материала. Оценить этот вид СРО возможно на семинарских занятиях по уровню активности обучающегося на занятии и качеству выполнения им заданий; самостоятельное выполнение различного рода заданий, связанных с решением задач, приведенных в Методических указаниях.

Семинарские занятия проводятся с целью углубленного освоения учебного материала по теме, выработки навыков в решении задач, приобретению профессиональных умений в области планирования и анализа экономических показателей. Главным содержанием семинарских занятий является активная работа каждого обучающегося.

По результатам семинарского занятия обучающимся может быть выставлена оценка: с учетом его активности на занятии; уровня подготовки к занятию; знания теоретического материала и умения решать практические задания.

Методику решения заданий по теме предлагает преподаватель, после инструктажа обучающихся необходимо выполнить ряд заданий по теме.

Невыполненные в течение занятия задания подлежат выполнению во внеучебное время.

Использование различных видов самостоятельных работ помогает преподавателю повысить уровень знаний учащихся, активизировать познавательную активность, разнообразить работу с учащимися, как при изучении нового материала, так и закреплении уже изученного.

Специфика дисциплины позволяет преподавателям применять различные виды СРО, например, помимо традиционных докладов и рефератов по теме, решения практических заданий (хотя, это оптимальный способ закрепления учебного материала дисциплины) возможно составление аналитических таблиц, бизнес-планов, расчетов с помощью электронных таблиц, мультимедийных презентаций стратегий предприятия, анализа финансовой отчетности предприятия (кейс-метод) и т.д.

Главное в правильной организации СРО – разумное сочетание различных видов СРО и форм контроля

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

Проектирование процесса оказания услуг

(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Смирнова Наталья Алексеевна

(Фамилия, Имя, Отчество составителя)