

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
 Должность: Ректор
 Дата подписания: 03.02.2023 15:17:47
 Уникальный программный ключ:
 c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
 ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
 ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
 «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Экономика и управление»

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ»

для студентов направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством», профиль
 «Управление качеством в производственно-технологических системах»

Тольятти 2018

Рабочая учебная программа по дисциплине «Проектирование процесса обслуживания»
включена в основную профессиональную образовательную программу направления

27.03.02 «Управление качеством», профиль «Управление качеством в производственно-технологических системах»
шифр, наименование направления подготовки или специальности

решением Президиума Ученого совета Протокол № 4 от 28.06.2018 г.

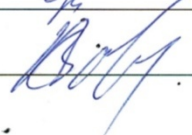
Начальник учебно-методического отдела  Н.М.Шемендюк,
28.06.2018 г.

Рабочая учебная программа по дисциплине «Проектирование процесса обслуживания» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством», профиль «Управление качеством в производственно-технологических системах», утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 09 февраля 2016 г. №92.

Составил старший преподаватель **Ветошко Г.В.**

Согласовано Директор научной библиотеки _____  В.Н.Еремина

« 26 » 06 2018 г.

Согласовано Начальник управления информатизации _____  В.В.Обухов

« 26 » 06 2018 г.

Утверждена на заседании кафедры (разработчика) « Экономика и управление »

Протокол № 10 от « 26 » 06 2018 г.

Заведующий кафедрой (разработчика)  (подпись) к.э.н., доцент Скорниченко Н.Н.
(ученая степень, звание, Ф.И.О.)

« 26 » 06 2018 г.

Согласовано начальник учебно-методического отдела  Н.М.Шемендюк

« 26 » 06 2018 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- Получение теоретических знаний в области обоснования и разработки проектов предприятий сферы услуг, организации процессов обслуживания, расчета основных параметров производственных и других помещений предприятий сферы услуг, закрепление прикладных навыков в проектировании производственных помещений и рабочих мест.

1.2. В соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа указанного направления подготовки, содержание дисциплины позволит обучающимся решать следующие профессиональные задачи:

- непрерывное исследование производственных процессов с целью выявления производительных действий и потерь;
- выявление необходимых усовершенствований и разработка новых, более эффективных средств контроля качества;
- участие в разработке современных методов проектирования систем управления качеством, формирование целей проекта, критериев и показателей достижения целей, построения структуры их взаимосвязей, выявление приоритетов решения задач с учетом нравственных аспектов деятельности;

1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции
1	2
ПК-2	способностью применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги
ПК-13	способностью корректно формулировать задачи (проблемы) своей деятельности (проекта, исследования), устанавливать их взаимосвязи, строить модели систем задач (проблем), анализировать, диагностировать причины появления проблем

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результаты освоения дисциплины	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам
Знает: нормативную базу процесса обслуживания и проектирования предприятий сферы услуг; ПК-2 тенденции развития сферы услуг; инновационные процессы в сфере обслуживания; основные составляющие и структуру процесса обслуживания ПК-13	- лекции; - практические занятия;	- собеседование; - тестирование;
Умеет: осуществлять организацию процесса обслуживания;	- самостоятельная работа; - выполнение индивидуальных и групповых заданий	- защита индивидуальных и

собирать и анализировать информацию для расчета основных параметров проектируемого предприятия и показателей процесса обслуживания; ПК-2 применять на практике методы проектирования процесса обслуживания; производить расчеты основных параметров проектируемого предприятия и показателей процесса обслуживания. ПК-13		групповых заданий
Имеет практический опыт организации процесса обслуживания; расчета основных параметров проектируемого предприятия и показателей процесса обслуживания; ПК-2 формулировки выводов и определения тенденций развития предприятий сферы услуг. ПК-13	- защита индивидуальных и групповых заданий	-защита индивидуальных и групповых заданий

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана направления подготовки (дисциплина по выбору).

Ее освоение осуществляется в восьмом семестре.

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код и наименование компетенции(й)
	Предшествующие дисциплины	
	Функционирование систем управления качеством в сервисе	ПК-2 способностью применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги ПК-13 способностью корректно формулировать задачи (проблемы) своей деятельности (проекта, исследования), устанавливать их взаимосвязи, строить модели систем задач (проблем), анализировать, диагностировать причины появления проблем
	Последующие дисциплины	
	Основы научных исследований и дипломное проектирование	ПК-8 способностью осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества ПК-13 способностью корректно формулировать задачи (проблемы) своей деятельности (проекта, исследования), устанавливать их взаимосвязи, строить модели систем задач (проблем), анализировать, диагностировать причины появления проблем

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов	<u>108</u> ч.	<u>108</u> ч.
Зачетных единиц	<u>3 з.е.</u> з.е.	<u>3з.е.</u> з.е.
Лекции (час)	18	4
Практические (семинарские) занятия (час)	28	4
Лабораторные работы (час)	-	-
Самостоятельная работа (час)	62	96
Курсовой проект (работа) (+,-)	-	-
Контрольная работа (+,-)	-	-
Экзамен, семестр /час.	-	-
Зачет (дифференцированный зачет), семестр	8	8 (4 ч.)
Контрольная работа, семестр	-	-

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Содержание дисциплины

№ п / п	Раздел дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)				Средства и технологии оценки
		Лекции, час	Практические (семинарские) занятия, час	Лабораторные работы, час	Самостоятельная работа, час	
1	Тема 1. Виды, типы и функции предприятий сферы обслуживания, их служб 1. Особенности предприятий сферы обслуживания. 2. Характеристики услуг. 3. Виды и типы предприятий сферы обслуживания. 4. Функции предприятий сферы обслуживания. 5. Производственная структура предприятия сферы обслуживания и ее основные элементы.	2/-/1	2/-/1	-/-/-	6/-/10	Устный опрос, выполнение практических заданий
2	Тема 2. Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сферы обслуживания 1. Влияние научно-технического прогресса на развитие сферы услуг. 2. Типы организационных структур в отечественном сервисе в зависимости от масштабов деятельности. 3. Малое предпринимательство в сфере	2/-/1	2/-/1	-/-/-	6/-/10	Устный опрос, выполнение практических заданий

	услуг. 3.Инновации в сервисной деятельности.					
3	Тема3.Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия 1.Сущность и задачи проектирования. 2.Статические и динамические элементы предприятия. 3. Принципы проектирования. 4.Типовые варианты проектирования предприятий.	2/-/1	4/-/1	-/-/-	6/-/12	Устный опрос, выполнение практических заданий
4	ТЕМА 4. Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих 1.Разработка плана реализации услуг: цели, задачи, исходная база. 2.Планирование производственной программы: цели и задачи, показатели, последовательность. 3.Номенклатурные типы предприятий. Категории работников предприятия. 4.Расчет численности рабочих и служащих.	2/-/1	4/-/1	-/-/-	8/-/12	Устный опрос, выполнение практических заданий
5	ТЕМА 5. Технологический расчет и планировка производственных зон и участков 1.Определения функций проектируемого объекта. 2.Разработка функциональной схемы. 3.Классификация площадей. 4.Методики расчета производственной площади. 5. Приблизительные и детальные расчеты площадей. 6.Основные принципы структурирования. 7.Основные принципы конфигурирования	2/-/1	4/-/-	-/-/-	10/-/12	Устный опрос, выполнение практических заданий
6	Тема 6. Типажи предприятий, оборудования 1.Основные подразделения предприятий сферы обслуживания. 2.Оборудование предприятий сферы обслуживания: классификация, характеристика, особенности применения оборудования на различных предприятиях сферы обслуживания.	2/-/-	4/-/-		8/-/10	Устный опрос, выполнение практических заданий
7.	Тема 7. Порядок согласования проектной документации предприятий сферы обслуживания 1.Нормативное обеспечение проектирования. 2. Экспертиза проектов на строительные работы. 3.Состав экспертной группы. 4.Состав и содержание проектной документации на строительство предприятий сферы обслуживания.	2/-/-	2/-/-		6/-/10	Устный опрос, выполнение практических заданий
8	Тема 8. Технологические и другие требования к предприятиям сферы обслуживания, к производственным и другим помещениям 1.Учет санитарных и гигиенических требований. 2.Строительные нормы и правилам для общественных зданий и сооружений. 3.Показатели микроклимата помещений.	2/-/-	4/-/-		6/-/10	Устный опрос, выполнение практических заданий

	Учет противопожарных требований.					
9	Тема 9. Ресурсосберегающие технологии, обеспечение экологических требований процессов сферы обслуживания 1. Ресурсосберегающие технологии, применяемые на предприятиях сферы обслуживания. 2. Экологические требования, предъявляемые к процессам сферы обслуживания.	2/-/-	2/-/-		6/-/10	Устный опрос, выполнение практических заданий
	Промежуточная аттестация по дисциплине					дифференцированный зачет
	ИТОГО	18/-/4	28/-/4		62/-/96	

4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№	Наименование темы практических (семинарских) занятий	Объем часов	Форма проведения
	8 семестр		
1	Занятие №1. «Виды, типы и функции предприятий сферы обслуживания, их служб»	2/-/1	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
2	Занятие №2. «Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сферы обслуживания»	2/-/1	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
3	Занятие №3 «Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия»	4/-/1	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
4	Занятие №4. «Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих»	4/-/1	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
5	Занятие №5. «Технологический расчет и планировка производственных зон и участков»	4/-/-	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
6	Занятие №6. «Типажи предприятий, оборудования»	4/-/-	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
7	Занятие №7. «Порядок согласования проектной документации предприятий сферы обслуживания»	2/-/-	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
8	Занятие №8. «Технологические и другие требования к предприятиям сферы обслуживания, к производственным и другим	4/-/-	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических

	помещениям»		заданий.
9	Занятие №9. «Ресурсосберегающие технологии, обеспечение экологических требований процессов сферы обслуживания»	2/-/-	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
	Итого за 8 семестр	28/-4	
	Итого	28/-/4	

4.3.Содержание лабораторных работ (при наличии в учебном плане)

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки (	Объем часов
1	2	3	4	5
ПК-2	Вопросы для самоконтроля, подготовка докладов, рефератов	Устный опрос, доклад, письменная работа	Собеседование, выступление с докладом	31/-/48
ПК-13	Вопросы для самоконтроля, подготовка докладов, рефератов	Устный опрос, доклад, письменная работа	Собеседование, выступление с докладом	31/-/48
Итого				62/-/96

Литература: 1-8; 18-23.

Содержание заданий для самостоятельной работы

Темы рефератов (письменных работ, эссе, докладов и т.п.)

- 1.Производственная структура предприятий общественного питания
- 2.Производственная структура предприятий сферы торговли
- 3.Производственная структура гостиничных предприятий
- 4.Функции предприятий сферы обслуживания».
- 5.Инновации в различных видах сервисной деятельности
- 6.Характеристика методов подравнивания
- 7.Система нормативных документов проектирования
- 8.Ресурсосберегающие технологии в сфере обслуживания

Письменные работы могут быть представлены в различных формах:

- реферат - письменный доклад или выступление по определённой теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников. Рефераты могут являться изложением содержания научной работы, художественной книги и т. п.

- эссе - прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

- аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;

- Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;

- Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;

- Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

- Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

- План - это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект;

- другое.

Вопросы (тест) для самоконтроля

- 1 Какой фактор необходимо учитывать при расчете производственной мощности предприятий сферы услуг?
 - а Средний уровень спроса на услуги
 - б Количество жителей в регионе
 - в Максимальный уровень спроса в периоды «пика» сезонных колебаний
 - г Минимальный уровень спроса в периоды сезонного спада
- 2 По степени взаимодействия с потребителем выделяют предприятия:
 - а Работающие по методу самообслуживания
 - б Оказывающие услуги класса «люкс»
 - в Круглосуточного действия
 - г Требующие контакта с потребителем
- 3 Что относится к вспомогательным подразделениям предприятия по пошиву и ремонту одежды:
 - а Прием и выдача заказов
 - б Ремонт и обслуживание технологического оборудования
 - в Пошив одежды
 - г Транспортное хозяйство
- 4 Услуга считается новой, если она:
 - а Впервые предлагается данному рынку и отличается потребительскими свойствами от ранее оказываемой
 - б Является дополнением к ранее оказываемой услуге
 - в Приобретается потребителем в первый раз
 - г Является более качественной, чем ранее оказываемая

- 5 Базисные инновации – это:
- а Новые виды услуг или формы обслуживания, которые могут изменять внутреннее содержание организации на основе требований потребителей по интересам производителей, структуру инновационного процесса и параметры нововведение в процессе внедрения
 - б Нововведения, касающиеся основных видов услуг, оказываемых предприятием
 - в Нововведения, приводящие к значительному изменению технико-экономических показателей деятельности предприятия, в частности, к росту выручки, прибыли от реализации
 - г Все ответы верны
- 6 Производственный цикл продукта или услуги должен занимать минимально короткое время и осуществляться при минимальных складских запасах в установленные сроки с необходимым качеством и исключением непроизводительной деятельности. Сущность какой группы целей раскрывает данное утверждение?
- а Обеспечение высокой гибкости и вариантности использования предприятия
 - б Обеспечение высокой экономической эффективности предприятия
 - в Обеспечение высокой привлекательности предприятия
 - г Обеспечение социального развития предприятия
- 7 На какие группы можно разделить элементы, необходимые для создания предприятия или производства?
- а Постоянные и переменные
 - б Статические и динамические
 - в Статистические и аналитические
 - г Прямые и косвенные
- 8 Сущность какого принципа проектирования заключается в том, что решение любой проектной задачи допускает разработку нескольких конкретных вариантов реализации проекта?
- а Поэтапный подход
 - б Принцип вариантности
 - в Необходимость идеального проектирования
 - г Обеспечение точного соответствия проекту
- 9 Принцип комплексного характера работы над проектом заключается в:
- а Сведении в одну команду на раннем этапе специалистов разных сфер
 - б Нахождении различными специалистами общего круга понятий
 - в Установлении единой цели проектирования
 - г Применении комплекса взаимосвязанных методов и способов достижения цели
- 10 Какому варианту проектирования характерны следующие черты: обновление структуры производственной программы, изменение параметров (уменьшение) производственных мощностей, обновление структуры и организации производственных комплексов?
- а Перестройка и обновление действующих предприятий
 - б Сокращение размеров предприятия
 - в Ревитализация предприятий
 - г Расширение существующих предприятий

- 11 Чем характеризуется типовой вариант проектирования «перестройка и обновление действующих предприятий»?
- а Рационализация или модернизация имеющихся производственных комплексов
 - б Уменьшение производственных мощностей
 - в Использование территории предприятия для новых целей (перепрофилирование)
 - г Выбор оптимального места размещения предприятия
- 12 Предприятия, находящиеся в тесном взаимодействии с рынком, обладающие возможностью влиять на формирование спроса – это предприятия:
- а Технологического типа
 - б Рыночного типа
 - в Маркетингового типа
 - г Сферы услуг
- 13 На основе какого документа осуществляется распределение работников по категориям?
- а Положение об отделе
 - б Штатное расписание
 - в Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих
 - г Единый тарифно-квалификационный справочник
- 14 Численность руководителей, специалистов, служащих планируется:
- а Только по списочному составу
 - б Только по явочному составу
 - в По списочному и явочному составу
 - г На определенный период
- 15 Что является первым этапом разработки функциональной схемы?
- а Анализ трудовых процессов
 - б Анализ производственной площади
 - в Анализ производственной программы
 - г Анализ материальных потоков
- 16 Если расчет площади производится путем умножения площадей более высокого порядка на определенные коэффициенты площадей более низкого порядка, то применяется принцип
- а «снизу вверх»
 - б «сверху вниз»
 - в «запасных площадей»
 - г «коэффициентов запаса»
- 17 Метод расчета площадей по функциональным критериям относится:
- а К приближительным методам расчета
 - б К детальным методам расчета
 - в К нормативным методам расчета
 - г Нет верного ответа
- 18 Доминирующее влияние на выбор структуры предприятия оказывает:
- а Материальный поток
 - б Величина производственной площади
 - в Количество работников предприятия
 - г Ассортимент оказываемых услуг

- 19 Функционально обусловленное расположение функциональных подразделений и форм размещения в рамках реальных территориально-пространственных структур, включая четкое определение стыкующихся элементов – это основная функция
- а Структурирования
 - б Подравнивания
 - в Конфигурирования
 - г Идеального проектирования
- 20 Все машины подразделяются на тихоходные (сильнонагруженные) и быстроходные (малонагруженные) силами полезного сопротивления. Данная классификация осуществляется:
- а В зависимости от преодолеваемых усилий
 - б В зависимости от направленности транспортного и технологического движения
 - в По принципу воздействия рабочего органа на обрабатываемый полуфабрикат
 - г В зависимости от скорости движения предметов труда
- 21 Какими организациями могут выполняться проектные работы и подготовка рабочей документации?
- а Организациями, которые работают на данном рынке не менее пяти лет
 - б Организациями, которые имеют соответствующую лицензию
 - в Организациями, находящимися под контролем государственных органов
 - г Все ответы верны
- 22 Экспертиза ТЭО строительства объектов, имеющих важное народнохозяйственное значение, осуществляется:
- а Организациями государственной вневедомственной экспертизы
 - б Государственной экспертной комиссией Министерства экономики России
 - в Главгосэкспертизой России
 - г Экспертными подразделениями министерств и ведомств
- 23 Проекты строительства, не относящиеся к категории градостроительных, финансируемые за счет государственных капитальных вложений, утверждаются:
- а Госстроем России или заинтересованными министерствами и ведомственными
 - б Соответствующими органами государственного управления
 - в Непосредственно заказчиком (инвестором)
 - г Государственной экспертной комиссией Минэкономики России
- 24 К каким объектам относятся здания для предприятий бытового обслуживания?
- а К промышленным объектам
 - б К объектам жилищно-гражданского назначения
 - в К градостроительным объектам
 - г К объектам важного народнохозяйственного назначения
- 25 В каком разделе проекта на строительство содержится информация по решениям и основным показателям генерального плана и благоустройства участка:
- а Архитектурно-строительные решения
 - б Решения по инженерному оборудованию
 - в Технологические решения
 - г Общая пояснительная записка
- 26 К показателям, характеризующим микроклимат, не относятся:
- а температура воздуха

- б относительная влажность воздуха
- в скорость движения воздуха
- г интенсивность теплового облучения
- д запыленность помещения

27 Санитарные и гигиенические требования для проектируемых предприятий отражены в:

- а СанПиН 2.2.4.548-96 «Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений»
- б СНиП 31-03-2001 «Производственные здания»
- в СНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения»
- г СНиП 11-01-95 «Инструкции о порядке разработки, согласования и утверждения проектной документации на строительство зданий и сооружений»

28 Противопожарные требования для проектируемых предприятий отражены в:

- а СанПиН 2.2.4.548-96 «Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений»
- б СНиП 31-03-2001 «Производственные здания»
- в СНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения»
- г СНиП 11-01-95 «Инструкции о порядке разработки, согласования и утверждения проектной документации на строительство зданий и сооружений»

29 К какому типу предприятий по принципу рационального природопользования относятся автозаправочные станции?

- а К предприятиям, где основным критерием охраны окружающей природной среды являются санитарно защитные зоны
- б К предприятиям, где основным критерием охраны окружающей природной среды является очистка сточных вод
- в К предприятиям, где критерием охраны окружающей природной среды являются санитарно-защитные зоны и отведение сточных вод
- г Нет правильного ответа

30 К какому типу предприятий по принципу рационального природопользования относятся станции технического обслуживания?

- а К предприятиям, где основным критерием охраны окружающей природной среды являются санитарно защитные зоны
- б К предприятиям, где основным критерием охраны окружающей природной среды является очистка сточных вод
- в К предприятиям, где критерием охраны окружающей природной среды являются санитарно-защитные зоны и отведение сточных вод
- г Нет правильного ответа

Индивидуальные (групповые) задания для самостоятельной работы

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины Инновационные образовательные технологии

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / тема лекции	№ практического (семинарского) занятия/наименование темы	№ лабораторной работы / цель
--	----------------------	--	------------------------------

Обсуждение проблемной ситуации		Занятие №9. «Ресурсосберегающие технологии, обеспечение экологических требований процессов сферы обслуживания»	
Разбор конкретных ситуаций		Занятие №4. «Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих»	

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой дисциплины, выяснить, какие результаты освоения дисциплины заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения дисциплины студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой дисциплины и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 11). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по дисциплине. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой дисциплины. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним, вопросы к экзамену (зачету) и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной дисциплины учебно-методическом комплексе.

Основной формой освоения дисциплины является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия, лабораторные работы (при наличии в учебном плане), консультации (в том числе индивидуальные), в том числе проводимые с применением дистанционных технологий.

По дисциплине часть тем (разделов) изучается студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (письменных работ, творческих проектов и др.) подготовку к промежуточной аттестации (экзамену (зачету)).

На лекционных и практических (семинарских) занятиях вырабатываются навыки и умения обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация (экзамен, (зачет)).

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

6.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических (семинарских) занятиях, лабораторных работах (указать нужное)

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- обсуждение вопросов в аудитории, разделенной на группы 6 - 8 обучающихся либо индивидуальных;
- выполнение практических заданий, задач;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины;
- другое.

Содержание заданий для практических занятий

Задания, задачи (ситуационные, расчетные и т.п.)

По дисциплине для проведения практических занятий разработано 7 заданий:

Тема 4 – 2 задания;

Тема 5 – 2 задания;

Тема 6 – 3 задания;

Тема 7 – 3 задания;

Тема 8 – 3 задания;

Вопросы для обсуждения

1. Особенности предприятий сферы обслуживания.
2. Виды и типы предприятий сферы обслуживания.
3. Функции предприятий сферы обслуживания.
4. Производственная структура предприятия сферы обслуживания и ее основные элементы.
5. Влияние научно-технического прогресса на развитие сферы услуг
6. Инновации в сервисной деятельности
7. Сущность и задачи проектирования объектов
8. Принципы проектирования объектов
9. Типовые варианты проектирования предприятий
10. Разработка плана реализации услуг
11. Планирование производственной программы на предприятиях сферы услуг
12. Расчет численности рабочих и служащих на предприятиях сферы услуг
13. Определения функций проектируемого объекта
14. Расчет производственной площади
15. Основные принципы структурирования производственных участков
16. Основные принципы конфигурирования производственных участков
17. Основные подразделения предприятий сферы обслуживания
18. Оборудование предприятий сферы обслуживания
19. Нормативное обеспечение проектирования
20. Экспертиза проектов на строительные работы
21. Состав и содержание проектной документации на строительство предприятий сферы обслуживания
22. Учет санитарных и гигиенических требований при проектировании объектов
23. Учет противопожарных требований при проектировании объектов
24. Обеспечение экологических требований процессов сферы обслуживания

Лабораторные работы

Лабораторные работы по дисциплине «Проектирование процесса обслуживания» учебным планом не предусмотрены.

6.2. Методические указания для выполнения контрольных работ (письменных работ) (при наличии)

Контрольная работа по дисциплине «Проектирование процесса обслуживания» учебным планом не предусмотрена.

6.3. Методические указания для выполнения курсовых работ (проектов)

Курсовая работа (проект) по дисциплине «Проектирование процесса обслуживания» учебным планом не предусмотрена.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (дифференцированный зачет)

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения дисциплины, представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции	Этап формирования компетенции	Тип контроля	Вид контроля	Количество Элементов
ПК-2	1-4	текущий	1. Устный опрос 2. Выступление с докладами, рефератами 3. Выполнение практических заданий 4. Тестирование по темам курса	1. Блок 1. Вопросы: 1-24 2. Блок 2. Темы докладов, рефератов: 1-8 3. Блок 3. Задания: 1-8 4. Блок 5. Вопросы: 1-100
ПК-13	5-8	текущий	1. Устный опрос 2. Выступление с докладами, рефератами 3. Выполнение практических заданий 4. Тестирование по темам курса	1. Блок 1. Вопросы: 1-24 2. Блок 2. Темы докладов, рефератов: 1-8 3. Блок 3. Задания: 1-8 4. Блок 5. Вопросы: 1-100
		промежуточный	тест	Блок 5. Тестовые вопросы: 1-100

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

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.)
Знает: нормативную базу процесса обслуживания и проектирования предприятий сферы услуг; ПК-2 тенденции развития сферы услуг; инновационные процессы в сфере обслуживания; основные составляющие и структуру процесса обслуживания ПК-13	Блок 1. Вопросы: 1-24 Блок 2. Темы докладов, рефератов: 1-8

Умеет: осуществлять организацию процесса обслуживания; собирать и анализировать информацию для расчета основных параметров проектируемого предприятия и показателей процесса обслуживания; ПК-2 применять на практике методы проектирования процесса обслуживания; производить расчеты основных параметров проектируемого предприятия и показателей процесса обслуживания. ПК-13	Блок 3. Задания: 1-7
Имеет практический опыт: организации процесса обслуживания; расчета основных параметров проектируемого предприятия и показателей процесса обслуживания; ПК-2 формулировки выводов и определения тенденций развития предприятий сферы услуг. ПК-13	Блок 4. Индивидуальное задание

7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- 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 (далее – задания). Задания по каждой компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;
- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям дисциплины и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;
- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;
- применяются средства оценивания компетенций: задания требующие многоступенчатых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по дисциплине.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения дисциплины путем ознакомления их с технологической картой дисциплины, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по дисциплине.

В результате оценивания компетенций на различных этапах их формирования по дисциплине студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по дисциплине.

7.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Успешность усвоения дисциплины характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по дисциплине.

Критерии оценивания компетенций

Компетенция считается сформированной, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует *повышенному уровню* сформированности компетенции.

Компетенция считается сформированной, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует *пороговому уровню* сформированности компетенции.

Компетенция считается несформированной, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

Шкала оценки уровня освоения дисциплины

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения дисциплины, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по дисциплине.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности компетенций

Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й)		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Нормативно-правовая литература

1. Гражданский кодекс РФ. Часть первая [Электронный ресурс] : от 30.11.1994 № 51-ФЗ : (ред. от 03.08.2018) // Консультант Плюс. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
2. Налоговый кодекс РФ. Часть первая [Электронный ресурс] : от 31.07.1998 № 146-ФЗ : (ред. от 03.08.2018) // Консультант Плюс. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
3. Трудовой кодекс РФ. Часть третья [Электронный ресурс] : от 30.12.2001 № 197-ФЗ : (ред. от 03.08.2018) // Консультант Плюс. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
4. О занятости населения в Российской Федерации» [Электронный ресурс] : федер. закон от 19.04.1991 № 1032 - 1 : (ред. от 03.07.2018) // КонсультантПлюс.- Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.

Основная литература

- 5. Организация производства и управление предприятием [Электронный ресурс] :** учеб. для вузов по специальности "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" / О. Г. Туровец [и др.] под ред. О. Г. Туровца. - 3-е изд. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 505 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=472411>
6. Джум, Т. А. **Организация сервисного обслуживания в туризме [Электронный ресурс]**: учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. 100100.62 "Сервис" / Т. А. Джум, С. А. Олышанская. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2015. - 366 с. : табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=478441>
8. Милл, Р. К. **Управление рестораном [Электронный ресурс]** : учеб. для студентов вузов по специальностям "Соц.-культур. сервис и туризм", "Экономика и упр. на предприятии (в сфере сервиса)", "Менеджмент в сфере услуг", "Упр. персоналом" / Р. К. Миллпер. с англ. [Е. Э. Лалаян]. - 3-е изд. - Документ Bookread2. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 537 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=883747>

Дополнительная литература

9. Алиев, И. М. Экономика труда [Текст] : учеб. и практ. для бакалавриата и магистратуры / И. М. Алиев, Н. А. Горелов, Л. О. Ильина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2016. - 203 с. : ил.
10. Бобков, В. Н. Рынок труда [Текст] : учеб. пособие для вузов / В. Н. Бобков, Б. Д. Бреев, В. С. Буланов. - М. : Экзамен Харвест, 2007. - 480 с.
11. Буланов, В. С. Рынок труда [Текст] : учеб. пособие для вузов / В. С. Буланов; под ред. В. С. Буланова, Н. А. Волгина. - 3-е изд. перер. и доп. - М. : Экзамен, 2003. - 479 с.
12. Вешнякова, Т. С. **Организация, нормирование и оплата труда на предприятиях сферы обслуживания [Текст]** : учеб. пособие для вузов по специальности "Экономика и упр. на предприятиях сферы обслуживания" / Т. С. Вешнякова. - М. : Академия, 2006. - 219 с. : ил.
13. Винокуров, М. А. Экономика труда [Текст] : учеб. для вузов / М. А. Винокуров ; под ред. М. А. Винокурова, Н. А. Горелова. - СПб. : Питер, 2004. - 656 с.
14. Гейц, И. В. Нормирование труда и регламентация рабочего времени [Текст] : учеб. пособие для вузов / И. В. Гейц. - М. : ДиС, 2015. - 352 с.
15. Генкин, Б. М. Экономика и социология труда [Текст] : учеб. для вузов / Б. М. Генкин. - 7-е изд., доп. - М. : Норма, 2007. - 448 с.

16. Злоказов, Ю. И. Управление производительностью труда. Нормативный подход [Текст] : учеб. для вузов / Ю. И. Злоказов. - М. : Финансы и статистика, 2008. - 160 с.
17. Ивановская, Л. В. Управление персоналом: Теория и практика. Организация, нормирование и регламентация труда персонала [Текст] : учеб.-практ. пособие / Л. В. Ивановская. - М. : Проспект, 2013. - 64 с.
18. Ильина, Л. О. Рынок труда и управление человеческими ресурсами [Текст] : учебник / Л. О. Ильина. - Ростов н/Д. : Феникс, 2008. - 415 с.
19. Кибанов, А. Я. Экономика и социология труда [Текст] : учеб. пособие для вузов / А. Я. Кибанов. - М. : Инфра-М, 2014. - 584 с.
20. Кокин, Ю. П. Экономика труда [Текст] : учебник / Ю. П. Кокин, И. В. Кохова. - М. : Магистр, 2008. - 686 с.
21. Корнейчук, Б. В. Экономика труда [Текст] : учебник / Б. В. Корнейчук. - М. : Гардарики, 2007. - 286 с.
22. Либерман, И. А. Техническое нормирование, оплата труда и проектно-сметное дело [Текст] : учебник / И. А. Либерман. - М. : НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 400 с.
23. Мазин, А. Л. Экономика труда [Текст] : учеб. пособие для вузов / А. Л. Мазин. - 2-е изд., перер. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 575 с.
24. Маслова, В. М. Экономика трудовых ресурсов [Текст] : учеб. пособие для вузов / В. М. Маслова, Л. С. Сухова, П. Э. Шлендер. - М. : Вузов. учеб., 2015. - 302 с.
25. Оганян, К. М. Занятость населения и ее регулирование [Текст] : учеб. пособие / К. М. Оганян. - СПб. : Бизнес-пресса, 2008. - 370 с.
26. Просветов, Г. И. Экономика и статистика труда: задачи и решения [Текст] : учеб. пособие для вузов / Г. И. Просветов - М. : Альфа-пресс, 2013. - 160 с.
27. Радько, Т. Н. Организация, нормирование и оплата труда на предприятиях нефтяной и газовой промышленности [Текст] : учеб. пособие / Т. Н. Радько. - М. : КноРус, 2013. - 352 с.
28. Складская, В. А. Организация, нормирование и оплата труда на предприятии : [Текст] : учебник / В. А. Складская. - М. : Дашков и К, 2012. - 340 с.
29. Учебно-методический комплекс по дисциплине "Кадровая политика и кадровый аудит организации" [Электронный ресурс] : для студентов направления подгот. 081100.68 "Гос. и муницип. упр." / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Экономика и упр." ; сост. Т. С. Вешнякова. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2012. - 737 КБ, 85 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.
30. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Экономика труда" [Электронный ресурс] : для студентов направления 38.03.01 "Экономика" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Экономика и упр." ; сост. Г. В. Ветошко. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2015. - 1,54 МБ, 117 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.
31. Экономика персонала [Текст] : учебник / Р. П. Колосова и др. - М. : Инфра-М, 2009. - 896 с.
32. Экономика труда [Текст] : учеб.-метод. комплекс дисциплины для студентов направлений подгот. "Экономика", "Менеджмент" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ПВГУС), Каф. "Экономика и упр." ; сост.: Т. С. Вешнякова, О. И. Собственникова. - Тольятти : ПВГУС, 2010. - 118 с.

Интернет-ресурсы:

33. ВНИИ ТРУДА Минтруда России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vcot.info/>. – Загл. с экрана.
34. Гарант [Электронный ресурс] : информ. - правовой портал. - Режим доступа: <http://www.garant.ru/>. - Загл. с экрана.
35. Издательский дом Гребенникова [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.grebennikon.ru. - Загл. с экрана.
36. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. - Загл. с экрана.
37. Человек и труд [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: <http://ores.su/ru/journals/chelovek-i-trud/>. - Загл. с экрана.
38. Экономическая библиотека онлайн [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.elobook.com/>. - Загл. с экрана.
39. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.
40. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. - Загл. с экрана.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении дисциплины
1	Microsoft Office 2003/2007/2010	Офисное прикладное программное обеспечение	для оформления письменных индивидуальных и творческих заданий преподавателя; оформления курсовых работ и рефератов

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

10.1. Специально оборудованные кабинеты и аудитории

№	Наименование оборудованных учебных кабинетов и (или) аудиторий	Основное специализированное оборудование
1	508 - аудитория экономических дисциплин	Проектор, ноутбук
2	502 – ауд. Информационных технологий, информатики и методов программирования	Проектор, ноутбук
3		

10.2 Материально-техническое обеспечение лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

11. Примерная технологическая карта дисциплины _____

Институт (факультет) _____ Экономки

кафедра «Экономика и управление»

преподаватель Ветошко Г.В. _____, специальность и (или) направление подготовки _27.03.02_ «Управление качеством _»

№	Виды контрольных точек	Кол-во контр. точек	Кол-во баллов за 1 контр. точку	График прохождения контрольных точек																зач. неделя
				февраль				март				апрель				май				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1																				
1.1	Устный опрос по темам курса	28	1		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+			28
1.2	Выступление с докладами	4	8					+	+					+			+			32
1.3	Выполнение практических заданий	28	1				+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+			28
1.4	Тестирование по темам курса	2	4									+					+			8
2	Творческие задания:																			
2.1	Индивидуальное задание	1	4												+					4
	Дифференцированный зачет																			100

Примечание:

1. Разъяснения студентам по применению технологической карты даны в разделе 6 «Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины» рабочей учебной программы.
2. Технологическая карта является неотъемлемой частью рабочей учебной программы дисциплины, доводится до сведения обучающихся на первом занятии, для индивидуального ознакомления обучающихся находится в свободном доступе в Электронной библиотечной системе в структуре рабочей программы.

