

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Борисович
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 29.03.2024 15:24:12
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой МиМУ
_____ Белоножка М.Л.
«___» _____ 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплина: **Проектирование производственных процессов и технологических регламентов предприятий сферы гостеприимства**

- направление: **43.04.03 «Гостиничное дело»**
- направленность: **«Маркетинг в индустрии гостеприимства»**
- форма обучения: очная

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры Маркетинга и муниципального управления

Протокол № 10а от 5 мая 2023 г.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цели дисциплины: Сформировать у обучающихся знание, умение и навыки в проектировании производственных процессов и технологических регламентов предприятий сферы гостеприимства.

Задачи:

1. Обобщение и уточнение теоретико-методологических основ проектирования производственных процессов и технологических регламентов гостиничного предприятия.

2. Оценивать реализацию стратегии гостиничного комплекса, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие.

3. Выявлять стратегические проблемы развития гостиничной сети и своевременно реализовывать меры по их устранению. Контролировать процесс внедрения изменений, оценивать эффективность реализации проектов.

4. Владеть методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса, применять техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте, формировать конкурентоспособную стратегию развития гостиничного комплекса.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Проектирование производственных процессов и технологических регламентов предприятий сферы гостеприимства» относится к части Блока 1, формируемого участниками образовательных отношений, учебного плана.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

Знание:

- нормативно - правовых актов, регламентирующих деятельность гостиничного предприятия;

- основ стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса;

- стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства.

Умения:

- самостоятельно и творчески использовать теоретические знания в области экономики в процессе последующего обучения и при прохождении производственной практики на гостиничном предприятии;

- разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса;

- применять техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте.

Владение:

- методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса;

- методами управления командой проекта по внедрению изменений в гостиничной сети;

- навыками выявления потребности в изменениях деятельности гостиничного комплекса.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплины: Экономика организаций сферы гостеприимства.

Содержание дисциплины «Проектирование производственных процессов и технологических регламентов предприятий сферы гостеприимства» служит основой для освое-

ния дисциплин: «Инновационные технологии в сфере гостеприимства», «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства».

3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине
1	2	3
ПКС-3. Способен разрабатывать и реализовывать проекты в сфере гостеприимства с учетом отраслевых новаций.	ПКС-3.1. Управляет проектами и изменениями в гостиничном комплексе	Знать (З.6.): законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг
		Уметь (У.6.): контролировать процесс внедрения изменений, оценивать эффективность реализации проектов
		Владеть (В.6.): навыками планирования и управления внедрением изменений в деятельности гостиничного комплекса

4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часа.

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
1	2	3	4	5	6	7	8
очная	1/2	39	30	-	84	36	экзамен

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины.

очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.2

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	Цели и задачи курса. Технологии как элемент внутренней	4	4	-	16	24	ПКС.3.1.	Подготовка презентации (приложе-

		среды организации сферы гостеприимства							ние 1)
2	2	Проектирование процесса оказания услуги	4	4	-	20	28	ПКС.3.1.	Подготовка презентации (приложение 2)
3	3	Технологии организации предприятий в сфере гостеприимства	4	4	-	20	28	ПКС.3.1.	Выполнение практической работы (приложение 3)
4	4	Проблемы выбора технологии управления на предприятии сервиса	6	6	-	20	32	ПКС.3.1.	Подготовка презентации (приложение 4)
5	5	Технологии управления персоналом на предприятии гостиничного сервиса	6	6	-	20	32	ПКС.3.1.	Подготовка презентации (приложение 5) Выполнение практической работы (приложение 5)
6	Экзамен					36	36	ПКС.3.1.	Экзаменационные вопросы (приложение 6)
Итого:			24	24	-	96	180		

Заочная форма обучения (ЗФО)

Не реализуется.

5.2. Содержание дисциплины.

5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

Раздел 1. «Цели и задачи курса. Технологии как элемент внутренней среды организации сферы гостеприимства».

Понятие технологии. Сущностная характеристика; основные понятия, определения и специфические особенности. Характерные признаки объективной действующей технологии. Роль технологий в организации различных направлений деятельности предприятия сервиса в соответствии с функциональными областями. Стратегические направления развития технологий в сфере услуг.

Раздел 2. «Проектирование процесса оказания услуги».

Поиск оптимальных организационных и технических решений при проектировании процессов оказания услуг на предприятиях сферы сервиса. Принципы и методы проектирования процессов оказания услуг. Операционная классификация услуг. Факторы влияния клиента на условия предоставления услуги. Методы анализа и проектирования процессов обслуживания. Метод диаграммного проектирования. Метод точек соприкосновения. Метод потребительского сценария. Метод реинжиниринга. Методы теории массового обслуживания и имитационного моделирования в приложении их к проектированию процессов

оказания услуг. Методы выбора современного оборудования для реализации процессов оказания услуг.

Раздел 3. «Технологии организации предприятий в сфере гостеприимства».

Бизнес-модель как концептуальное описание предпринимательской деятельности предприятия. Шаблон бизнес - модели "Canvas" А.Остервальдера и его применение в практической деятельности сервисного предприятия. Понятие "старт-апа" как ранней стадии жизненного цикла предприятия, апробации бизнес - модели. Схема развития стартапов. Понятие бизнес-плана предприятия сервиса. Методы проектирования и оптимизации организационных структур. Метод ликвидации «провисания» функций. Метод разграничения ответственности. Метод эффективного выполнения работы. Метод единственной точки контакта. Метод ценности и измеримости результатов. Метод соответствия полномочий и ответственности. Метод минимизации организационных разрывов.

Раздел 4. «Проблемы выбора технологии управления на предприятии сервиса».

Технологии управления сервисными системами. Миссия и стратегия предприятия сервиса. Виды стратегий. Понятие процесса и проекта. Особенности управления процессом и проектом. Управление изменениями. Типы изменений в организации. Алгоритм управления изменениями. Причины сопротивления изменениям. Мероприятия по уменьшению сопротивлений. Цикл использования возможностей. Характеристика технологий целевого и процессорного управления. Отличительные особенности технологий процессорного управления: управление по результатам, управление путем постоянных проверок и указаний, управление на базе потребностей и интересов, управление в исключительных случаях, управление на базе активизации деятельности персонала, управление на базе искусственного интеллекта. Процессная система управления. Функциональная и процессная организация; отличительные характеристики бизнес-процессов и функций; преимущества и недостатки подходов. Основные понятия: функция, бизнес-процесс, владелец бизнес-процесса, поставщик, регламент бизнес-процесса, ресурсы. Классификация бизнес-процессов Процессная модель деятельности предприятия. Освоение методологий графического описания бизнес процесса.

Раздел 5. «Технологии управления персоналом на предприятии гостиничного сервиса».

Роль персонала на предприятии сервиса. Технологии управления персоналом предприятия. Этапы управления персоналом. Особенности технологии управления персоналом на предприятиях индустрии сервиса. Анализ и формулирование требований к персоналу клиентоориентированной фирмы. Стандарты предприятия в области обслуживания. Должностные инструкции персонала. Профилактика выгорания персонала на предприятиях сервиса. Технологии развития персонала. Мотивация и вознаграждение персонала.

5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема лекции
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	2	3	4	5	6
1	1	4	-	-	Цели и задачи курса. Технологии как элемент внутренней среды организации сферы гостеприимства
2	2	4	-	-	Проектирование процесса оказания услуги

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема лекции
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	2	3	4	5	6
3	3	4	-	-	Технологии организации предприятий в сфере гостеприимства
4	4	6	-	-	Проблемы выбора технологии управления на предприятии сервиса
5	5	6	-	-	Технологии управления персоналом на предприятии гостиничного сервиса
Итого:			24	-	X

Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема практического занятия
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	2	5	4	5	6
1	1	4	-	-	Цели и задачи курса. Технологии как элемент внутренней среды организации сферы гостеприимства
2	2	4	-	-	Проектирование процесса оказания услуги
3	3	4	-	-	Технологии организации предприятий в сфере гостеприимства
4	4	6	-	-	Проблемы выбора технологии управления на предприятии сервиса
5	5	6	-	-	Технологии управления персоналом на предприятии гостиничного сервиса
Итого:				24	-

Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.3

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО	ОФО		
1	2	3	4	5	6	7
1	1	16	-	-	Цели и задачи курса. Технологии как элемент внутренней среды организации сферы гостеприимства	Подготовка презентация
2	2	20	-	-	Проектирование процесса оказания услуги	Подготовка презентация
3	3	20	-	-	Технологии организации предприятий в сфере гостеприимства	Выполнение практической работы
4	4	20	-	-	Проблемы выбора техно-	Подготовка презентация

					логии управления на предприятии сервиса	
5	5	20	-	-	Технологии управления персоналом на предприятии гостиничного сервиса	Подготовка презентация Выполнение практической работы
7	1-6			-	-	Подготовка к экзамену
Итого:			96	-	X	X

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- визуализация учебного материала в PowerPoint в диалоговом режиме (лекционные занятия);
-
- работа в малых группах (практические занятия);
- разбор практических ситуаций (практические занятия).

6. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

7. Контрольные работы

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

8. Оценка результатов освоения дисциплины

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся заочной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	2	3
1 текущая аттестация		
1.1	Готовая презентация по теме	10
1.2	Выполнение тестовых заданий по теме.	10
1.3	Решение практических задач по теме.	10
	ИТОГО за первую текущую аттестацию	30
2 текущая аттестация		
2.1	Готовая презентация по теме	10
2.2	Выполнение тестовых заданий по теме.	10
2.3	Решение практических задач по теме.	10
	ИТОГО за вторую текущую аттестацию	30
3 текущая аттестация		
3.1	Выполнение тестовых заданий по теме.	10
3.2	Готовая презентация по теме	10
3.3	Решение практических задач по теме.	10

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	2	3
3.4.	Итоговый тест	10
	ИТОГО за третью текущую аттестацию	40
	ВСЕГО	100

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- Электронный каталог/Электронная библиотека ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>
- Цифровой образовательный ресурс – библиотечная система IPR SMART — <https://www.iprbookshop.ru/>
- Электронно-библиотечная система «Консультант студента» www.studentlibrary.ru
- Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com>
- Образовательная платформа ЮРАЙТ www.urait.ru
- Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU <http://www.elibrary.ru>
- Национальная электронная библиотека (НЭБ)
- Библиотеки нефтяных вузов России :
- Электронная нефтегазовая библиотека РГУ нефти и газа им. Губкина на <http://elib.gubkin.ru/>,
- Электронная библиотека Уфимского государственного нефтяного технического университета <http://bibl.rusoil.net/> ,
- Библиотечно-информационный комплекс Ухтинского государственного технического университета УГТУ <http://lib.ugtu.net/books>
- Электронная справочная система нормативно-технической документации «Тех-норматив»
- ЭКБСОН- информационная система доступа к электронным каталогам библиотек сферы образования и науки

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства

- MicrosoftWindows;
- Microsoft Office Professional Plus.

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой

		печения	заключен договор)
1	2	3	4
1	Проектирование производственных процессов и технологических регламентов предприятий сферы гостеприимства	<p>Лекционные занятия:</p> <p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность:</p> <p>Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная.</p> <p>Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.</p> <p>Программное обеспечение: Microsoft Office Professional Plus, Microsoft Windows, Zoom (бесплатная версия), Свободно- распространяемое ПО</p>	625039, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д.70
		<p>Практические занятия:</p> <p>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практические, лабораторные занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации. Оснащенность:</p> <p>Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная.</p> <p>Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.</p> <p>Программное обеспечение: Microsoft Office Professional Plus, Microsoft Windows, Zoom (бесплатная версия), Свободно- распространяемое ПО</p>	625039, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д.70

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно- наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3	4
1	Методы анализа, моделирования и прогнозирования деятельности предприятий сферы гостеприимства	<p>Лекционные занятия:</p> <p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность:</p> <p>Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная.</p> <p>Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.</p> <p>Программное обеспечение: Microsoft Office Professional Plus, Microsoft Windows, Zoom (бесплатная версия), Свободно- распространяемое ПО</p>	625039, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д.70

		версия), Свободно- распространяемое ПО	
		<p>Практические занятия: Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практические, лабораторные занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации. Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран. Программное обеспечение: Microsoft Office Professional Plus, Microsoft Windows, Zoom (бесплатная версия), Свободно- распространяемое ПО</p>	625039, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д.70

11. Методические указания по организации СРС

11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям. На практических занятиях обучающиеся знакомятся с содержанием задания, изучают методику и выполняют письменную работу в формате практического задания. Для эффективной работы, обучающиеся должны иметь соответствующие канцелярские принадлежности, конспект лекций. В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающиеся могут прибегать к консультациям преподавателя.

Задания для выполнения на практических занятиях, раздаточный и справочный материал обучающиеся получают индивидуально от преподавателя.

11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа: методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся всех направлений подготовки (уровень бакалавриата) и форм обучения / сост. С.С. Ситёва, отв. редактор М.Л. Белоножко; Тюменский индустриальный университет. – Тюмень: Издательский центр БИК ТИУ, 2020. – 16 с.

Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина **Проектирование производственных процессов и технологических регламентов предприятий сферы гостеприимства**

Код, направление подготовки: **43.04.03 Гостиничное дело**

Направленность: **Маркетинг в индустрии гостеприимства**

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
1	2	3	4	5	6	7
ПКС-3. Способен разрабатывать и реализовывать проекты в сфере гостеприимства с учетом отраслевых новаций.	ПКС-3.1. Управляет проектами и изменениями в гостиничном комплексе	Знает (З.6.): законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг	Не знает законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг	Частично знает законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг	Хорошо знает законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг	В совершенстве знает законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг
		Умеет (У.6.): контролировать процесс внедрения изменений, оценивать эффективность реализации проектов	Не умеет контролировать процесс внедрения изменений, оценивать эффективность реализации проектов	Частично умеет контролировать процесс внедрения изменений, оценивать эффективность реализации проектов	Хорошо умеет контролировать процесс внедрения изменений, оценивать эффективность реализации проектов	В совершенстве умеет контролировать процесс внедрения изменений, оценивать эффективность реализации проектов
		Владеет (В.6.): навыками планирования и управления внедрением изменений в деятельности гостиничного комплекса	Не владеет навыками планирования и управления внедрением изменений в деятельности гостиничного комплекса	Частично владеет навыками планирования и управления внедрением изменений в деятельности гостиничного комплекса	Хорошо владеет навыками планирования и управления внедрением изменений в деятельности гостиничного комплекса	В совершенстве владеет навыками планирования и управления внедрением изменений в деятельности гостиничного комплекса

КАРТА
обеспеченности дисциплины (модуля) учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина **Методы анализа, моделирования и прогнозирования деятельности предприятий сферы гостеприимства**

Направление подготовки **43.04.03 Гостиничное дело**

Направленность (профиль) **Маркетинг в индустрии гостеприимства**

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. - Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. - 294 с. - ЭБС "IPR BOOKS". - ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5 : ~Б. ц. - Текст : непосредственный.	ЭР	30	100	+
2	Габелко, С. В. Комплексное проектирование предприятий индустрии питания : учебно-методическое пособие / С. В. Габелко, О. В. Рогова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. - 88 с. - ЭБС "IPR BOOKS". - ЭБС "Лань". - ISBN 978-5-7782-3822-0 : ~Б. ц. - Текст : непосредственный.	ЭР	30	100	+

*ЭР – электронный ресурс доступный через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>

Лист согласования

Внутренний документ "Проектирование производственных процессов и технологических регламентов предприятий сферы гостеприим_2023_43.04.03_МГДм"

Документ подготовил: Молоткова Таисия Леонидовна

Документ подписал: Белоножко Марина Львовна

Серийный номер ЭП	Должность	ФИО	ИО	Результат
	Заведующий кафедрой, имеющий ученую степень доктора наук	Белоножко Марина Львовна		Согласовано
	Специалист 1 категории		Радичко Диана Викторовна	Согласовано
	Директор	Каюкова Дарья Хрисановна		Согласовано