

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»  
Факультет управления и экономико-технологического образования  
Кафедра технологии, туризма и сервиса

«УТВЕРЖДАЮ»  
Проректор по учебной работе  
Ю. А. Жадаев  
2016 г.



# Проектирование процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты

Программа учебной дисциплины

Направление 43.03.01 «Сервис»

Профиль «Сервис в индустрии моды и красоты»

*заочная форма обучения*

Волгоград  
2016

Обсуждена на заседании кафедры технологии, туризма и сервиса  
«26» 08 2016 г., протокол № 12

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) Мараева Ю.А. (зав. кафедрой) «26» 08 2016 г.  
(дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета факультета управления и экономико-технологического образования «29» августа 2016 г., протокол № 1

Председатель учёного совета Сидурова Г.И. \_\_\_\_\_  
(подпись) (подпись) «29» августа 2016 г.  
(дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»  
«29» августа 2016 г., протокол № 1

**Отметки о внесении изменений в программу:**

Лист изменений № \_\_\_\_\_  
(подпись) Сидурова Г.И. (руководитель ОПОП) 19.06.2017 (дата)

Лист изменений № \_\_\_\_\_  
(подпись) \_\_\_\_\_ (руководитель ОПОП) \_\_\_\_\_ (дата)

Лист изменений № \_\_\_\_\_  
(подпись) \_\_\_\_\_ (руководитель ОПОП) \_\_\_\_\_ (дата)

**Разработчики:**

Селезнев Валерий Анатольевич, кандидат педагогических наук, доцент кафедры технологии, туризма и сервиса ФГБОУ ВО «ВГСПУ».

Программа дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты» соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (утверждён приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. № 1169) и базовому учебному плану по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (профиль «Сервис в индустрии моды и красоты»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВПО «ВГСПУ» (от 30 ноября 2015 г., протокол № 5).

## 1. Цель освоения дисциплины

Формирование у студентов системы знаний об основах эффективного проектирования услуг в индустрии моды и красоты.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты» относится к вариативной части блока дисциплин и является дисциплиной по выбору.

Профильной для данной дисциплины является производственно-технологическая профессиональная деятельность.

Для освоения дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Информатика», «Информационные технологии в сервисе», «Менеджмент в сервисе», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Основы предпринимательской деятельности», «Сервисная деятельность», «Сервисология», «Антропометрия индивидуального потребителя», «Документационное обеспечение управления в индустрии моды и красоты», «Информационные сети и базы данных», «Искусство создания имиджа», «Композиция костюма», «Компьютерное моделирование», «Конструирование изделий из перспективных материалов», «Конструирование одежды», «Менеджмент качества в сервисной деятельности», «Моделирование и макетирование одежды», «Оборудование в индустрии моды и красоты», «Организация презентаций, встреч и приемов», «Основы косметологии, стилистики и макияжа», «Парикмахерское и постижерное искусство», «Проектирование коллекций в индустрии моды и красоты», «Система автоматизированного проектирования одежды», «Социальные технологии в сервисе», «Стилистика и художественное моделирование», «Технология швейных изделий», «Художественная обработка материалов», прохождения практик «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Сервис в индустрии красоты)», «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Сервис в индустрии моды)».

## 3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

– готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

– готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);

– готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7).

### В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

#### *знать*

- основы разработки структуры сервисной компании;
- сущность проектирования процессов в сервисной деятельности;
- основы разработки системы документооборота;

- основы проектирования предприятий сервиса;
- основы проектирования технологических процессов на предприятиях сервиса;
- основы разработки системы управления качеством сервисных услуг;
- основы разработки бюджетной документации на создание сервиса;

**уметь**

- формулировать требования эффективной реализации процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты;
- определять параметры предприятий сервиса;
- определять параметры технологических процессов на предприятиях сервиса;
- определять параметры системы управления качеством сервисных услуг;
- формулировать требования эффективной разработки бюджетной документации на создание сервиса;

**владеть**

- методикой разработки проектов сервисной деятельности;
- методикой разработки системы документооборота;
- основными методиками проектирования предприятий сервиса;
- основными методами проектирования технологических процессов на предприятиях сервиса;
- методикой разработки системы управления качеством сервисных услуг;
- методикой разработки бюджетной документации на создание сервиса.

**4. Объём дисциплины и виды учебной работы**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		5л
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	22	22
В том числе:		
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия (ПЗ)	14	14
Лабораторные работы (ЛР)	–	–
<b>Самостоятельная работа</b>	118	118
<b>Контроль</b>	4	4
Вид промежуточной аттестации		ЗЧО
Общая трудоемкость	часы 144	144
	зачётные единицы 4	4

**5. Содержание дисциплины**

**5.1. Содержание разделов дисциплины**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Разработка структуры сервисной компании	Цели и задачи предприятий сервиса, их организационно-экономические и технологические особенности. Наличие процесса обслуживания и производственного процесса, их взаимосвязи. Стохастический характер поступления заказов. Типы предприятий, оборудования. Структура сервисного предприятия. Характеристика основных производственных подразделений. Мощности

		предприятий сервиса. Цели и задачи структурных подразделений. Разработка положения о структурном подразделении. Должностные инструкции (паспорт кадровой позиции).
2	Разработка системы документооборота	Документы в системе информационного менеджмента. Стадии жизненного цикла документа. Организация документооборота. Документооборот в территориально распределенном бизнес-процессе. Электронный документооборот. Требования к оформлению документов и приданию им юридической силы. Этапы внедрения системы электронного документооборота. Системы электронного документооборота на российском рынке. Особенности документооборота. Автоматизация документооборота.
3	Проектирование предприятий сервиса	Проектирование нового предприятия. Состав работников предприятия. Нормы и правила проектирования. Требования к функциональным группам помещений. Требования пожарной безопасности. Требования к инженерному обеспечению и параметрам внутренней среды. Проектирование подразделений контактной зоны. Состав производственных участков и цехов предприятий сервиса различных типов. Требования к расположению производственных цехов и участков. Схемы грузопотоков предприятий сервиса различных типов. Определение расходов сервисного предприятия на энергоносители. Расчет потребления количества электроэнергии. Расход сжатого воздуха. Расчет потребляемого количества воды. Методика расчета производственной программы. Выбор типа и мощности проектируемого предприятия, объема работ. Расчет числа рабочих и бригад швейных цехов. Определение численности рабочих и служащих, технологический расчет и планировка производственных зон и участков по укрупненным показателям. Выбор схемы поэтажной планировки технологических процессов и производственных помещений. Проектирование организации швейного производства. Типы швейных предприятий. Предварительный расчет и компоновка площадей помещений проектируемого предприятия.
4	Проектирование технологических процессов на предприятиях сервиса	Производственный и технологический процессы как основа проектирования. Общие сведения о типах процессов. Факторы, определяющие типы процессов. Типы технологических процессов. Принципы организации производственного процесса. Формы организации производственного процесса. Принципы построения процессов и условия согласования времени операций. Выбор объекта, методов обработки и типов процессов. Согласование времени операций и составление технологических схем. Оценка технологических процессов. Транспортные средства,

		<p>размещение оборудования и рабочих мест в технологических процессах. Задачи предварительного расчета процессов и площадей цехов. Общая характеристика процесса обслуживания. Технология производства услуг в зависимости от вида предприятия сервиса. Задачи и функции производственных участков предприятий сервиса. Зависимость последовательности операций технологического процесса производственных участков от типа предприятия, видов и форм предоставляемых услуг, организации обслуживания населения и других факторов. Проектирование производственных участков предприятий сервиса различного типа. Определение исходных данных для расчета численности работающих, оборудования и площади производственных участков. Выбор прогрессивной формы организации технологического процесса обслуживания. Основные требования к размещению рабочих мест и оборудования производственных участков Факторы, определяющие эффективность и качество процесса оказания услуг. Оборудование предприятий сервиса. Причины снижения эксплуатационных свойств оборудования. Схема технологического процесса ремонта оборудования. Система технического обслуживания и ремонта оборудования. Типы и организационные формы технологических процессов швейных цехов. Факторы, характеризующие типы процессов. Характеристика типов процессов. Принципы построения технологических процессов. Организация поточного производства в швейных цехах. Характеристика технологических потоков швейных цехов. Классификация потоков. Типы потоков. Принципы построения и элементы расчета потоков. Системный подход к организационно-технологическому построению швейных потоков. Характеристика требований к построению швейных потоков как системы. Этапы проектирования и исходные данные для расчета потоков швейных цехов. Компоновка организационных операций потока. Преобразование структуры технологических связей операций по изготовлению швейных изделий. Требования к построению элементов потока — организационных операций. Составление организационно-технологической схемы потока. Анализ организационно-технологического построения потока. Разработка организационно-технологической структуры швейного потока. Выбор транспортных средств для перемещения предметов труда. Формирование планировочного решения швейного потока, цеха. Технологические расчеты цеха (участка) окончательной влажно-тепловой обработки и отделки</p>
--	--	--

	<p>изделий. Расчет основных технико-экономических показателей потока. Этапы проектирования технологических процессов. Выбор объекта для проектирования технологических процессов. Конструктивно-технологическая оценка моделей как объекта проектирования технологических процессов. Конфекционирование материалов. Выбор рациональной последовательности сборки изделия. Разработка исходной информации для проектирования технологических процессов. Выбор и экономическая оценка методов обработки. Способы представления исходной информации для проектирования технологических процессов. Предварительный расчет технологических процессов. Выбор рациональной мощности технологических процессов. Организационно-технологическое построение процессов. Формирование организационных операций технологического процесса. Разработка организационно-технологической схемы процесса. Анализ организационно-технологического построения процесса. Планировка швейного цеха. Транспортные средства швейных цехов. Научные основы совершенствования технологических процессов изготовления одежды по индивидуальным заказам. Принципы построения поточных технологических процессов изготовления одежды по индивидуальным заказам. Конструктивная преемственность изделий одежды, изготавливаемой по индивидуальным заказам. Технологическая преемственность изделий одежды, изготавливаемой по индивидуальным заказам. Механизация и автоматизация процессов на основе использования технологического оборудования «гибкой» конструкции. Критерии и показатели прогрессивности технологических процессов. Показатели уровня технологии. Показатели степени прогрессивности технологического оборудования. Показатели степени совершенства организационных форм технологических процессов. Методы повышения ритмичности и непрерывности технологических процессов. Проектирование технологических процессов швейных цехов. Принципы построения потоков и условия согласования времени операций. Движение изделий в потоках швейного производства. Выбор фасонов изделий. Выбор методов обработки и составление последовательности операций. Предварительный расчет потоков швейного цеха. Согласование времени операций и составление технологических схем. Согласование времени операций. Составление технологической схемы. Распланировка рабочих мест и технологический расчет транспортеров. Распланировка рабочих мест. Технологический расчет транспортеров.</p>
--	--

		<p>Проектирование процесса подготовки производства швейных изделий. Формирование исходной информации. Проектирование организации процесса конструкторско-технологической подготовки производства швейных изделий. Задачи конструкторско-технологической подготовки производства швейных изделий. Структура экспериментального цеха. Организация процесса подготовки моделей к запуску в производство. Расчет рабочей силы, оборудования и площадей участков экспериментального цеха. Формирование планировочного решения экспериментального цеха. Проектирование организации производственного процесса подготовки материалов к раскрою. Задачи процесса подготовки материалов к раскрою. Структура подготовительного цеха. Организация производственного процесса подготовки материалов к раскрою. Расчет рабочей силы, оборудования и площадей участков подготовительного цеха. Формирование планировочного решения подготовительного цеха. Проектирование организации производственного процесса раскроя материалов. Задачи процесса раскроя материалов. Структура раскройного цеха. Организация производственного процесса раскроя материалов. Расчет рабочей силы, оборудования и площадей участков раскройного цеха. Формирование планировочного решения раскройного цеха. Проектирование склада готовой продукции. Организация производственного процесса хранения готовой продукции. Расчет склада готовой продукции. Формирование планировочного решения склада готовой продукции. Методика проектирования схем технологического процесса производства изделий из кожи. Разработка технологической схемы и технологического процесса. Разработка методики производства (технологических и инструкционных карт). Проектирование схем технологического процесса производства обуви. Обработка деталей низа. Обработка деталей верха и сборка их в заготовку. Формование заготовки на колодке. Подготовка следа обуви к креплению и процесс прикреплению. Механическая обработка низа (включая прикрепление каблука) и физико-химическая отделка обуви.</p>
5	<p>Разработка системы управления качеством сервисных услуг</p>	<p>Общая характеристика управления качеством на предприятиях, его основные принципы. Технологические методы управления качеством ремонтов. Технологические показатели качества, их содержание и характеристики. Принципы мониторинга рабочих процессов и их общая характеристика. Принципы организации деятельности службы (отдела) технического контроля качества. Принципы менеджмента качества в области непосредственной</p>



		работы с заказчиком.
6	Разработка бюджетной документации на создание сервиса	Финансовая структура предприятия. Структура бюджетов. Бюджетный регламент. Особенности разработки бюджетов на сервисном предприятии. Субъекты бюджетирования. Документация бюджетирования.

## 5.2. Количество часов и виды учебных занятий по разделам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	СРС	Всего
1	Разработка структуры сервисной компании	2	3	–	19	24
2	Разработка системы документооборота	2	3	–	19	24
3	Проектирование предприятий сервиса	1	2	–	20	23
4	Проектирование технологических процессов на предприятиях сервиса	1	2	–	20	23
5	Разработка системы управления качеством сервисных услуг	1	2	–	20	23
6	Разработка бюджетной документации на создание сервиса	1	2	–	20	23

## 6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### 6.1. Основная литература

1. Бодрякова Л.Н. Технология изделий легкой промышленности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Бодрякова Л.Н., Старовойтова А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2013.— 165 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18263.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Болгов, И. В. Инфраструктура предприятий сервиса [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 100101 - "Сервис" / И. В. Болгов, А. П. Агарков. - М. : Изд. центр "Академия", 2008. - 283,[1] с.

### 6.2. Дополнительная литература

1. Азанова А.А. Подготовительно-раскройное и экспериментальное производство швейных предприятий [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Азанова А.А., Хисамиева Л.Г., Бадрутдинова А.Н.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62546.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Островская А.В. Технология изделий легкой промышленности. Технология кожи и меха [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Островская А.В., Гарифуллина А.Р., Абдуллин И.Ш.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.— 252 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62314.html>.— ЭБС «IPRbooks».

3. Производство меховой одежды [Электронный ресурс]: инновационные подходы в проектировании/ И.В. Алексеенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский

государственный институт сервиса, 2014.— 146 с.— Режим доступа:  
<http://www.iprbookshop.ru/26689.html>.— ЭБС «IPRbooks».

4. Технология швейного производства [Текст] : учеб. пособие для студентов сред. проф. образования, обучающихся по специальности 2809 "Технология швейных изделий" / Э. К. Амирова [и др.]. - М. : Академия, 2004. - 478,[1] с.

## **7. Ресурсы Интернета**

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для освоения дисциплины:

1. ЭБС IPRbooks – URL: <http://www.iprbookshop.ru>.
2. Википедия – свободная энциклопедия. – URL: <http://ru.wikipedia.org>.
3. Электронная гуманитарная библиотека. – URL: <http://www.gumfak.ru>.

## **8. Информационные технологии и программное обеспечение**

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

1. Пакет офисных приложений (редактор текстовых документов, презентаций, электронных таблиц) - Microsoft Office, Open Office или др.

## **9. Материально-техническая база**

Для проведения учебных занятий по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты» необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Учебные аудитории для проведения занятий, оснащенные учебной мебелью, аудиторной доской, стационарным или переносным комплексом мультимедийного презентационного оборудования.

2. Методический, наглядный и раздаточный материал для организации групповой и индивидуальной работы обучающихся (схемы, таблицы, кейсы, сценарии деловых и ролевых игр, варианты тестовых заданий и бланки ответов для проведения тестирования в периоды рубежных срезов и др.).

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты» относится к вариативной части блока дисциплин и является дисциплиной по выбору. Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций и проведение практических занятий. Промежуточная аттестация проводится в форме аттестации с оценкой.

Лекционные занятия направлены на формирование глубоких, систематизированных знаний по разделам дисциплины. В ходе лекций преподаватель раскрывает основные, наиболее сложные понятия дисциплины, а также связанные с ними теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации по практическому освоению изучаемого материала. В целях качественного освоения лекционного материала обучающимся рекомендуется составлять конспекты лекций, использовать эти конспекты при подготовке к практическим занятиям, промежуточной и итоговой аттестации.

Практические занятия являются формой организации педагогического процесса, направленной на углубление научно-теоретических знаний и овладение методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения учебных действий в сфере изучаемой науки. Практические занятия предполагают детальное изучение обучающимися отдельных теоретических положений учебной дисциплины. В ходе практических занятий

формируются умения и навыки практического применения теоретических знаний в конкретных ситуациях путем выполнения поставленных задач, развивается научное мышление и речь, осуществляется контроль учебных достижений обучающихся.

При подготовке к практическим занятиям необходимо ознакомиться с теоретическим материалом дисциплины по изучаемым темам – разобрать конспекты лекций, изучить литературу, рекомендованную преподавателем. Во время самого занятия рекомендуется активно участвовать в выполнении поставленных заданий, задавать вопросы, принимать участие в дискуссиях, аккуратно и своевременно выполнять контрольные задания.

Контроль за качеством обучения и ходом освоения дисциплины осуществляется на основе рейтинговой системы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов. Рейтинговая система предполагает 100-балльную оценку успеваемости студента по учебной дисциплине в течение семестра, 60 из которых отводится на текущий контроль, а 40 – на промежуточную аттестацию по дисциплине. Критериальная база рейтинговой оценки, типовые контрольные задания, а также методические материалы по их применению описаны в фонде оценочных средств по дисциплине, являющемся приложением к данной программе.

### **11. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Самостоятельная работа обучающихся является неотъемлемой частью процесса обучения в вузе. Правильная организация самостоятельной работы позволяет обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, способствует формированию навыков совершенствования профессионального мастерства.

Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время включает в себя подготовку к аудиторным занятиям, а также изучение отдельных тем, расширяющих и углубляющих представления обучающихся по разделам изучаемой дисциплины. Такая работа может предполагать проработку теоретического материала, работу с научной литературой, выполнение практических заданий, подготовку ко всем видам контрольных испытаний, выполнение творческих работ.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине представлено в рабочей программе и включает в себя:

- рекомендуемую основную и дополнительную литературу;
- информационно-справочные и образовательные ресурсы Интернета;
- оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

Конкретные рекомендации по планированию и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты» представлены в методических указаниях для обучающихся, а также в методических материалах фондов оценочных средств.

### **12. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств, включающий перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы является приложением к программе учебной дисциплины.