МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологии Кафедра теории и методики профессионального образования, сервиса и технологии

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

 **для студентов заочной формы обучения**

 **(с полным сроком обучения)**

по дисциплине «Проектирование услуг»

для направления подготовки 43.03.01 «СЕРВИС»

по профилю «Социально-культурный сервис»

Общая трудоемкость дисциплины – 7 зачетных единиц.

Форма текущего контроля в семестре – реферат.

Курсовая работа – нет.

Форма промежуточного контроля в семестре – зачет (9 сем.), экз. (10 сем.).

1

**Краткое содержание курса**

Перечень изучаемых тем, разделов дисциплины (модуля).

Раздел. 1. Научно-теоретические основы проектирования услуг.

* Сущность услуг.
* Классификация услуг и сервисных предприятий.
* Стратегии развития сервисного предприятия.
* Специфика услуг: психолого-юридические образы клиентов;

этическая и социальная ответственность бизнеса.

* Базовые стратегии роста компании: риски и возможности. GAP-

анализ.

* Выполнение различных видов классификаций услуг и сервисных предприятий.
* Разработка стратегии роста компании.
* Развитие сервисной компании. Поиск возможностей для роста.
* Важнейшие качества топ-менеджеров. Взаимоотношения менеджера и собственника в процессе разработки и реализации стратегии

Раздел. 2. Методы и методология проектирования услуг.

* Методы проектирования прогрессивных технологических процессов оказания услуг на предприятиях сервиса.
* Принципы проектирования услуг.
* Проектирование новых услуг на основе методов и технологий проектирования услуг.
* Сервис и построение долгосрочных отношений с клиентами.
* Сервисная стратегия. 10 шагов к постановке системы сервиса.

Триединство сервиса: услуга, сервис, обслуживание.

Раздел. 3. Технологии проектирования услуг.

* Технология разработки услуги.
* Использование особенности национального гостеприимства.

2

 Модернизация услуг на основе методов и технологий проектирования услуг.

* Разработка проекта экскурсионной услуги с особенностями национального гостеприимства.
* Основы клиентоориентированного подхода к управлению. Развитие отношений с клиентами - от маркетинга к сервису. Значение постоянных клиентов.
* Анализ наиболее успешных решений и технологий. Типовые

ошибки.

Раздел 4. Разработка проекта новой услуги.

* + Разработка технологической документации.
	+ Разработка процесса оказания услуг предприятий.
	+ Утверждение проекта услуги.
	+ Разработка мероприятий при реконструкции и перевооружении предприятий сервиса.
	+ Разработка документации сопровождения новой услуги.
	+ Разработка документации сопровождения модернизированной

услуги.

* + Клиентоориентированная культура и корпоративные коммуникации
* сфере услуг.
	+ Компания и общество - коэволюция и взаимная адаптация:

современные социальные тенденции и их использование.

* Корпоративные коммуникации в сфере услуг: традиционные и новые средства внутренних и внешних коммуникаций, создание уникального образа компании, развитие лояльности.
* Юридические аспекты взаимодействия с клиентами.

Раздел 5. Контроль качества проектируемой услуги.

* Качество сервиса и услуг.
* Ключевые показатели эффективности стратегии.
* Ключевые элементы стратегии развития сервисного предприятия.

3

* Стандарты управленческих компетенций.
* Цикл постоянного совершенствования.
* Комплексная оценка услуги.
* Определение методов контроля качества услуги.
* Анализ проекта услуги.
* Применение международных стандартов в управлении качеством сервиса: серия ИСО 9000, itil и другие.
* Изучение и анализ разработанной услуги на основании ее документации.
* Проведение комплексной оценки услуги.
* Анализ стандартов в управлении качеством сервиса.
* Управление качеством сервиса.
* Проектирование качественного сервиса.
* Поддержка функционирования сервиса.
* Цикл постоянного совершенствования.

**Форма текущего контроля**

**Реферат**

Каждый студент выполняет один вариант задания, выбор задания производится по последней цифре зачетной книжки.

Темы сообщений и рефератов

1. Развитие сервисной компании.
2. Ключевые элементы стратегии сервисного предприятия.
3. Принятие стратегических решений руководителем.
4. Взаимоотношения менеджера и собственника в процессе разработки и реализации стратегии.
5. Стратегия и экономика сервисного предприятия.
6. Управление ростом компании: типичные и нетипичные

проблемы.

4

* 1. Стратегия роста против стратегии снижения затрат: поиск компромисса.
	2. Сервис и построение долгосрочных отношений с клиентами
	3. Основы клиентоориентированного подхода к управлению.
	4. Особенности национального гостеприимства и как с ними

бороться.

* 1. Человек, последовательность и обратная связь: вечные ценности
* ясные принципы.
	1. Компания и общество - коэволюция и взаимная адаптация:

современные социальные тенденции и их использование

1. Корпоративные коммуникации в сфере услуг: традиционные и новые средства внутренних и внешних коммуникаций, создание уникального образа компании, развитие лояльности.
2. Управление качеством сервиса.
3. Что такое качество: отсутствие дефектов, соответствие требованиям или удовлетворение клиента?
4. Процессный подход, как основа управления сервисом и его

качеством.

1. Проектирование качественного сервиса.
2. Цикл постоянного совершенствования.
3. Юридические аспекты взаимодействия с клиентами.
4. Методы проектирования прогрессивных технологических процессов оказания услуг на предприятиях сервиса.
5. Принципы проектирования услуг.
6. Технология разработки услуги.

**Форма промежуточного контроля**

**Зачет**

Перечень примерных вопросов для подготовки к зачету (8 сем.).

5

1. Формулирование идеи организационного проектирования на основе маркетинговых исследований.
2. Системный анализ и структуризация проблемы (объекта).
3. Разработка производственной структуры организации (числа и взаимосвязей производственных подразделений, форм соединений,

планировки подразделений и т. П.).

1. Разработка организационной структуры организации.
2. Разработка положений (должностных инструкций) о службах.
3. Разработка норм и нормативов.
4. Подбор персонала и комплектование штата организации.
5. Расчет потребности в различных видах ресурсов (по их видам,

объектам и т. Д.).

1. Технико-экономическое обоснование организационного проекта.
2. Согласование и утверждение проекта, передача его для использования (реализации).
3. Маркетинговый анализ планируемых услуг с обоснованием ожидаемого спроса на них.
4. Разработка технологических процессов оказания услуг.
5. Подбор оборудования, инструмента и приборов, необходимых для реализации разработанных технологических процессов.
6. Разработка планировок размещения технологического оборудования и оснастки на участках оказания услуг.
7. Расчет площадей участков оказания проектируемых услуг.
8. Разработка генерального плана сервисного предприятия.

Перечень примерных вопросов для подготовки к зачету (10 сем.).

1. Основные положения проектирования туристских услуг.
2. Основные этапы проектирования туристских услуг.
3. Особенности проектирования отдельных видов туристских услуг.

6

1. Основные положения проектирования гостиничных услуг.
2. Основные этапы проектирования гостиничных услуг.
3. Особенности проектирования отдельных видов гостиничных

услуг.

1. Основные положения проектирования услуг общественного

питания.

1. Основные этапы проектирования услуг общественного питания..
2. Особенности проектирования отдельных видов услуг общественного питания.
3. Основные этапы проектирования анимационных услуг.
4. Основные этапы проектирования досуговых услуг.
5. Основные этапы проектирования консалтинговых услуг.
6. Основные этапы проектирования санаторно-курортных услуг.
7. Основные этапы проектирования экскурсионных услуг.
8. Особенности проектирования процесса оказания услуг в СКС.
9. Особенности проектирования услуг в сфере СКС в г. Чита.
10. Особенности проектирования услуг в сфере СКС для Забайкальского края.

**Экзамен**

Перечень примерных вопросов для подготовки к экзамену (9 сем.).

1. Требования к проектированию процесса оказания услуг.
2. Принципы и специфика проектирования процесса оказания услуг
3. Нормативно – правовая основа проектирования.
4. Нормативно – экономическое обеспечение выполнения работ сервисных предприятий.
5. Социально-экономическая ответственность руководителя при разработке и реализации проектных решений.
6. Нормативно-правовые основы разработки проектных решений.

7

1. Качество и эффективность проектных решений.
2. Система управления качеством в сфере сервиса.
3. Управление качеством услуг.
4. Экономический анализ качества услуг.
5. Участие персонала организации в разработке управленческих

решений.

1. Научно-технический прогресс и проектирование процесса оказания услуг
2. Методологические основы проектирования и обоснование их

выбора.

1. Социально- экономические аспекты ответственности проектантов при проектировании процесса оказания услуг.
2. Управление проектами нововведений.
3. Планирование и контроль исполнения проекта.
4. Бизнес-проектирование услуги.
5. Сопротивление внешней среды проектам нововведений.
6. Участие персонала организации в проектировании процесса оказания услуг.
7. Обеспечение альтернативных вариантов проектирования и их сопоставимости.

**Оформление письменной работы согласно МИ** **4.2-5/47-01-2013**

Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**Основная литература**

8

1. **Баранова А.Ю.** Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма : учеб. пособие / А. Ю. Баранова. - Москва: ИНФРА-М, 2012. - 180 с. (2 экз.)

1. **Ветитнев А.М.** Организация санаторно-курортной деятельности:

учеб. пособие / Ветитнев Александр Михайлович, Войнова Янина Александровна. - Москва : Федеральное агенство по туризму "Туризм", 2014.

* 272 с. (10 экз.)
	1. **Долженко Г.П.** Экскурсионное дело:учеб.пособие/ДолженкоГеннадий Петрович. - 4-е изд., испр. и доп. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2012. -
1. с. (2экз.)
	1. **Ляпина И.Ю.** Организация и технология гостиничногообслуживания: учебник/ Ляпина Ирина Юрьевна; под ред. А.Ю. Лапина. - 8-е изд., стер. - Москва: Академия, 2011. - 208 с. (4экз.)
	2. **Лях О.А.** Организация питания в индустрии туризма:учеб.

пособие / Лях Ольга Александровна. - Чита: ЗабГУ, 2014. - 251 с. (23 экз.)

**Дополнительная литература**

1. **Асанова И.М.** Организация культурно-досуговой деятельности:

учебник / Асанова Ирина Маратовна, Дерябина Светлана Олеговна. - М.:

Академия, 2011. - 192с. (16 экз.)

1. **Виноградова Т.В.** Технология продаж услуг туристской

индустрии: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности

"Туризм" / Т. В. Виноградова, Н. Д. Закорин, Р. Ю. Тубелис ; Балтийская акад. туризма и предпринимательства. - М. : Академия, 2010. - 238 с. (10 экз.)

1. **Гостиничные комплексы. Организация и функционирование**:

учеб. пособие / Романов Виктор Алексеевич [и др.]. - 2-е изд. - Ростов н/Д. :

МарТ, 2010: Феникс. - 221 с. : ил. - (Туризм и сервис). (10 экз.)

1. **Жуков А.А.** Технология и организация операторских и агентских

услуг: учебник / Жуков Алексей Александрович, Дерябина Светлана

Олеговна. - М. : Академия, 2011. - 208с. (21экз.)

9

* 1. **Косолапов А.Б.** Технология и организация туроператорской итурагентской деятельности: учеб. пособие/ Косолапов Александр Борисович.
* 3-е изд., стер. - Москва: Кнорус, 2011. - 280 с. (2 экз.)
	1. **Малахова Н.Н.** Инновации в туризме и сервисе:учеб.пособие/

Малахова Наталья Николаевна, Ушаков Денис Сергеевич. - 2-е изд., доп. и перераб. - М. : Март ; Ростов н/Д.: Феникс, 2010. - 244 с. - (Туризм и сервис). (11 экз.)

1. **Новиков В.С.** Инновации в туризме:учеб.пособие/НовиковВладимир Семёнович. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: Академия, 2010. - 208с. -

(Высшее профессиональное образование). (31 экз.)

1. **Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта**:учебно-практ.пособие/Грачева Оксана Юрьевна[и др.].- 2-еизд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2010. - 276с. (35 экз.)
2. **Скобельцына А.С.** Технологии и организация экскурсионных

услуг: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности

"Туризм"/ А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. - М. : Академия, 2010. - 188 с. (31 экз.)

1. **Скобкин С.С.** Стратегия развития предприятия индустриигостеприимства и туризма : учеб. пособие / Скобкин Сергей Сергеевич. -

Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2010. - 432 с. (2 экз.)

1. **Советов В.М.** Основы функционирования систем сервиса:учеб.

пособие / Советов Вадим Михайлович, Артюшенко Владимир Михайлович. - Москва: Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. - 624 с. - (Сервис и туризм). (2 экз.)

1. ГОСТ Р 506442009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
2. ГОСТ Р 5064694 Услуги населению. Термины и определения.
3. ГОСТ Р 506902000 Туристские услуги. Общие требования.
4. ГОСТ Р 521132003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.

10

1. ГОСТ Р 535222009 Туристские и экскурсионные услуги.

Основные положения.

1. ГОСТ Р 539972010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования.
2. ГОСТ Р 53105—2008. Услуги общественного питания.

Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию. — Введен впервые с 01.01.2010. — М.: Стандартинформ, 2010. — 14 с.

1. ГОСТ Р 53106—2008. Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания. — Введен впервые 01.01.2010. — М.:

Стандартинформ, 2009. — 10 с.

1. ГОСТ Р 50762—2007. Услуги общественного питания.

Классификация предприятий общественного питания. — Взамен ГОСТ Р 50762—95; введ. 01.01.2009. — М.: Стандартинформ, 2008. — 15 с.

21. ГОСТ Р 50763—2007. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия. — Взамен ГОСТ Р 50763—95; введ. 01.01.2009. — М.: Стандартинформ, 2008. — 14 с.

1. ГОСТ Р 50764—2009. Услуги общественного питания. Общие требования. — Взамен ГОСТ Р 50764—95; введ. 01.01.2011. — М.:

Стандартинформ, 2010. — 10 с.

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы\***

\*Указываются базы данных, информационно-справочные и поисковые системы необходимые для проведения конкретных видов занятий по дисциплине.

Ведущий преподаватель А.Ю. Устюжина

Заведующий кафедрой М.И. Мелихова

11