МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Забайкальский государственный университет»

(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук математики и технологии

Кафедра теории и методики профессионального образования,

сервиса и технологий

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**для студентов заочной формы обучения**

*(с полным сроком обучения)*

по дисциплине «Проектирование услуг**»**

наименование дисциплины (модуля)

для направления подготовки 44.03.01. Сервис

Профиль «Социально-культурный сервис»

код и наименование направления подготовки (специальности)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) – 7 зачетных единиц.

Форма текущего контроля в семестре – контрольная работа

Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП) – 10 семестр.

Форма промежуточного контроля в 9 семестре – зачет, 10 семестре - экзамен **Краткое содержание курса**

Перечень изучаемых разделов, тем дисциплины (модуля).

Семестр 9

1 1 Научно-теоретические основы проектирования услуг

2 2 Методы проектирования услуг

3 3 Технологии проектирования услуг

4

10 семестр

1 4 Разработка проекта новой услуги

2

3 5 Контроль качества услуг

4

Требования к проектированию процесса оказания услуг. Принципы и специфика проектирования процесса оказания услуг. Нормативно – правовая основа проектирования. Нормативно – экономическое обеспечение выполнения работ сервисных предприятий. Социально-экономическая ответственность руководителя при разработке и реализации проектных решений. Нормативно-правовые основы разработки проектных решений. Качество и эффективность проектных решений. Система управления качеством в сфере сервиса. Управление качеством услуг. Экономический анализ качества услуг. Участие персонала организации в разработке управленческих решений. Научно-технический прогресс и проектирование процесса оказания услуг. Методологические основы проектирования и обоснование их выбора. Социально- экономические аспекты ответственности проектантов при проектировании процесса оказания услуг. Управление проектами нововведений. Планирование и контроль исполнения проекта. Бизнес-проектирование услуги. Сопротивление внешней среды проектам нововведений. Участие персонала организации в проектировании процесса оказания услуг. Основные положения проектирования туристских услуг, гостиничных услуг, услуг общественного питания, анимационных услуг, консалтинговых услуг Основные этапы проектирования туристских услуг, гостиничных услуг, услуг общественного питания, анимационных услуг, консалтинговых услуг, санаторно-курортных услуг, экскурсионных услуг. Особенности проектирования отдельных видов туристских услуг, гостиничных услуг, услуг общественного питания. Особенности проектирования процесса оказания услуг в СКС. Особенности проектирования услуг в сфере СКС в г. Чита. Особенности проектирования услуг в сфере СКС для Забайкальского края. Обеспечение альтернативных вариантов проектирования и их сопоставимости.

**Семестр 9**

**Форма текущего контроля**

**Контрольная работа**

Контрольная работа выполняется в виде (реферата, эссе, теста, расчетно-графического задания и т.д.)

**Темы для реферативного изложения**

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

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.
7. Стратегия роста против стратегии снижения затрат: поиск компромисса.
8. Сервис и построение долгосрочных отношений с клиентами
9. Основы клиентоориентированного подхода к управлению.
10. Особенности национального гостеприимства и как с ними бороться.
11. Человек, последовательность и обратная связь: вечные ценности и ясные принципы.
12. Компания и общество - коэволюция и взаимная адаптация: современные социальные тенденции и их использование
13. Корпоративные коммуникации в сфере услуг: традиционные и новые средства внутренних и внешних коммуникаций, создание уникального образа компании, развитие лояльности.
14. Управление качеством сервиса.
15. Что такое качество: отсутствие дефектов, соответствие требованиям или удовлетворение клиента?
16. Процессный подход, как основа управления сервисом и его качеством.
17. Проектирование качественного сервиса.
18. Цикл постоянного совершенствования.
19. Юридические аспекты взаимодействия с клиентами.
20. Методы проектирования прогрессивных технологических процессов оказания услуг на предприятиях сервиса.
21. Принципы проектирования услуг.
22. Технология разработки услуги.

**Темы для докладов и электронных презентаций**

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.).
4. Разработка организационной структуры организации.
5. Разработка положений (должностных инструкций) о службах.
6. Разработка норм и нормативов.
7. Подбор персонала и комплектование штата организации. Расчет потребности в различных видах ресурсов (по их видам, объектам и т. д.).
8. Технико-экономическое обоснование организационного проекта.
9. Согласование и утверждение проекта, передача его для использования (реализации).
10. Разработка планировок размещения технологического оборудования и оснастки на участках оказания услуг.
11. Расчет площадей участков оказания проектируемых услуг.
12. Разработка генерального плана сервисного предприятия.
13. Клиентоориентированная культура и корпоративные коммуникации в сфере услуг
14. Управление качеством сервиса
15. Проектирование качественного сервиса
16. Поддержка функционирования сервиса
17. Цикл постоянного совершенствования
18. Общие положения проектирования приятий общественного питания.
19. Предпроектирование и принципы размещения общедоступных предприятий общественного питания.
20. Технологические расчеты при проектировании предприятий общественного питания.
21. Планировочные решения помещений в соответствии с их функциональным назначением.
22. Проектирование гостиничных предприятий и гостиничных услуг.
23. Основные принципы проектирования гостиничной услуги.
24. Технологические и планировочные решения.
25. Проектирование анимационных услуг.
26. Основные принципы проектирования анимационной услуги.
27. Проектирование туристических услуг.
28. Основные этапы проектирования туристских услуг.
29. Особенности проектирования отдельных видов туристских услуг.
30. Проектирование экскурсионной услуги.
31. Анализ стандартов в управлении качеством сервиса.

**Форма промежуточного контроля**

**зачет**

**Вопросы к зачету по дисциплине (9 семестр).**

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.).
4. Разработка организационной структуры организации.
5. Разработка положений (должностных инструкций) о службах.
6. Разработка норм и нормативов.
7. Подбор персонала и комплектование штата организации.
8. Расчет потребности в различных видах ресурсов (по их видам, объектам и т. Д.).
9. Технико-экономическое обоснование организационного проекта.
10. Согласование и утверждение проекта, передача его для использования (реализации).
11. Маркетинговый анализ планируемых услуг с обоснованием ожидаемого спроса на них.
12. Разработка технологических процессов оказания услуг.
13. Подбор оборудования, инструмента и приборов, необходимых для реализации разработанных технологических процессов.
14. Разработка планировок размещения технологического оборудования и оснастки на участках оказания услуг.
15. Расчет площадей участков оказания проектируемых услуг.
16. Разработка генерального плана сервисного предприятия.

**Оформление письменной работы согласно МИ 4.2-5/47-01-2013** [Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации](http://zabgu.ru/files/html_document/pdf_files/fixed/Normativny%27e_dokumenty%27_i_obrazcy%27_zayavlenij/Obshhie_trebovaniya_k_postroeniyu_i_oformleniyu_uchebnoj_tekstovoj_dokumentacii.pdf)

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**Основная литература**

1. Беликова И.П. Организационное проектирование и управление проектами. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Ставрополь: СтГАУ, 2014. — 88 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/82180.
2. Валеева Е.О. Современные технологии организации туристической деятельности. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб.: 2015. — 194 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/90661.
3. 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.).
4. Родионова Н.С. Организация гостиничного дела: Учебное пособие для вузов. [Электронный ресурс] / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева, Е.А. Высотина. — Электрон. дан. — СПб.: 2014. — 352 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/90749.
5. Сологубова Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для СПО / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 379 с. Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/6D14FBD4-0211-4C10-B21D-A62B7F2AD698.
6. Тимофеева Е.С. Проектирование гостиничной деятельности: Учебное пособие для вузов. [Электронный ресурс] / Е.С. Тимофеева, С.А. Коломоец. — Электрон. дан. — СПб.: , 2015. — 192 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/90663.

**Дополнительная литература:**

1. Асанова И.М. Организация культурно-досуговой деятельности: учебник / Асанова Ирина Маратовна, Дерябина Светлана Олеговна. М.: Академия, 2011. 192с. (16 экз.)
2. Баранова А.Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма: учеб. пособие / А. Ю. Баранова. Москва: ИНФРА-М, 2012. 180 с. (2 экз.)
3. Васина С.М. Технологии туристско-рекреационного проектирования и освоения территорий: учебно-методическое пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Йошкар-Ола: ПГТУ, 2014. — 72 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/76565.
4. 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.)
5. Гостева Л.Ф. Социальные технологии в туризме и гостеприимстве: учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Вологда: ВоГУ, 2015. — 100 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/93103.
6. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учеб. пособие / Романов Виктор Алексеевич [и др.]. - 2-е изд. Ростов н/Д. : МарТ, 2010: Феникс. 221 с. (10 экз.)
7. Долженко Г.П. Экскурсионное дело: учеб. пособие / Долженко Геннадий Петрович. - 4-е изд., испр. и доп. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2012. 308 с. (2экз.)
8. Жуков А.А. Технология и организация операторских и агентских услуг: учебник / Жуков Алексей Александрович, Дерябина Светлана Олеговна. М.: Академия, 2011. 208с. (21экз.)
9. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учеб. пособие/ Косолапов Александр Борисович. 3-е изд., стер. Москва: Кнорус, 2011. 280 с. (2 экз.)
10. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник/ Ляпина Ирина Юрьевна; под ред. А.Ю. Лапина. - 8-е изд., стер. - Москва: Академия, 2011. 208 с. (4экз.)
11. Лях О.А. Организация питания в индустрии туризма: учеб. пособие / Лях Ольга Александровна. Чита: ЗабГУ, 2014. 251 с. (23 экз.)
12. 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.)
13. Михеева Н.А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование: Учебник для вузов. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб.: 2013. — 184 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/90662.
14. Новиков В.С. Инновации в туризме: учеб. пособие/ Новиков Владимир Семёнович. 3-е изд., испр. и доп. М.: Академия, 2010. 208с. - (Высшее профессиональное образование). (31 экз.)
15. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта: учебно-практ. пособие / Грачева Оксана Юрьевна [и др.]. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2010. - 276с. (35 экз.)
16. 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.)
17. Скобкин С.С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие / Скобкин Сергей Сергеевич. - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2010. 432 с. (2 экз.)
18. 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.)
19. Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 331 с. —Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A.
20. Черненко, А.Л. Экономическая эффективность деятельности предприятий туристско-гостиничного комплекса (ТГК): оценка, планирование, пути решения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: КноРус, 2013. — 156 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/53295>.

**Собственные учебные пособия**

1. Устюжина А.Ю., Шевкун А.В. Проектирование услуг: учеб. пособие /А.Ю. Устюжина, А.В. Шевкун; Забайкал. гос. ун-т. Чита: ЗабГУ, 2017. 147 с. (25 экз.)

**Интернет ресурсы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *№ п/п* | *Название сайта* | *Электронный адрес* |
| 1 | Академия сервиса | http://[www. service-academy.com](http://www.service-academy.com) |
| 2 | Государственные услуги. Портал государственных и муниципальных услуг | http://[www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) |
| 3 | Маркетинг услуг. Журнал, электронная библиотека | http://www.grebennikon.ru/journal |
| 4 | Записки маркетолога | http:// www.marketnotes.ru/sitemap/ |
| 5 | Маркетинговые сайты | <http://www.infowave.ru/lib/websites/> |

Электронно – библиотечная система ВУЗа.

**Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1. *Оборудование*: установки для демонстраций основных вопросов курса, мультимедийное и компьютерное оборудование (ауд. 100, 111).
2. *Коллекция видеофильмов и DVD диски:* цикл электронных презентаций учебного материала.

**Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (по усмотрению разработчика программы)**

Успешное изучение курса требует от студентов посещения лекций, активной работы на семинарах, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой.

Запись лекции– одна из форм активной самостоятельной работы студентов, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы студенты имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу.

Лекции имеют в основном обзорный характер и направлены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой. Предполагается также, что студенты приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Семинарское занятие– важнейшая форма самостоятельной работы студентов над научной, учебной и периодической литературой. Именно на семинарском занятии каждый студент имеет возможность проверить глубину усвоения учебного материала, показать знание категорий, положений и инструментов сервисной деятельности. Участие в семинаре позволяет студенту соединить полученные теоретические знания с решением конкретных практических задач и моделей в области сервисной деятельности.

Семинарские занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки, определяются преподавателем, ведущим занятия.

Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными.

Разработчик/группа разработчиков

Доцент кафедры ТМПОСиТ Устюжина А.Ю.