

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Кафедра технологии управления и сервиса

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Проектирование процессами предоставления услуг»

Направление подготовки бакалавра
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) образовательной программы
Управление гостиничной и ресторанной деятельностью

Форма обучения
Заочная

Санкт-Петербург
2022

Автор

Доцент



(подпись)

Золотарёва Ю.П.

Рассмотрены на заседании кафедры технологии управления и сервиса от
15 марта 2022 г., протокол № 08.

Заведующий кафедрой



(подпись)

Донец Н.Ю.

Руководитель
образовательной
программы



(подпись)

Лаврова А.П.

СОДЕРЖАНИЕ

	с.
1 Цель самостоятельной работы	4
2 Задачи самостоятельной работы	4
3 Трудоемкость самостоятельной работы	5
4 Формы самостоятельной работы	5
5 Структура самостоятельной работы	7
6 Учебно-методическое и информационное обеспечение самостоятельной работы	10
6.1 Основная литература	
6.2 Дополнительная литература	
6.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	

1. Цель самостоятельной работы

Целью самостоятельной работы обучающихся по дисциплине *«Проектирование процессами предоставления услуг»* является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта. Изучение дисциплины *«Проектирование процессами предоставления услуг»* определяется необходимостью комплексного представления о проектировании процесса оказания услуг, освоения методов проектирования процесса оказания услуг, выработки практических навыков расчета плановых показателей деятельности предприятий сервиса. Теоретическое освоение курса предполагает изучение сущности и содержания компетенций в области проектирования процессов в сервисе. Практическое освоение курса предполагает знакомство со спецификой проектирования процессов в сервисе в России и в зарубежных странах; правилами применения компетенций на практике.

2 Задачи самостоятельной работы

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся по дисциплине *«Проектирование процессами предоставления услуг»* являются:

- углубление теоретических знаний по проблемам проектирования процесса оказания услуг;
- освоение особенностей и возможностей проектирования процесса оказания услуг в организациях сервиса;
- сформировать у студентов общепрофессиональные и профессиональные компетенции, способствующие его социальной мобильности и устойчивости на рынке труда в сфере сервиса;
- содействовать в приобретении студентами необходимых знаний и навыков в проектировании процессов оказания услуг, способствующих развитию гостеприимства;
- раскрыть сущность проектирования, структуру, принципы, функции, основные субъекты и объекты сервиса;
- приобретение базовых навыков практической работы по сбору реальных фактических материалов, их комплексной оценке, анализу и систематизации в части, касающейся решения производственных, финансовых, технологических и иных проблем проектирования процесса оказания услуг;
- формирование профессиональных навыков в области самостоятельной научной и исследовательской работы, количественного и качественного анализа результативности проектирования процесса оказания услуг.

3 Трудоемкость самостоятельной работы

Общая трудоемкость дисциплины «*Проектирование процессами предоставления услуг*» составляет 288 часов, в том числе трудоемкость самостоятельной работы обучающихся заочной формы – 263,7 часов.

4 Формы самостоятельной работы

По дисциплине «*Проектирование процессами предоставления услуг*» предусмотрены следующие формы самостоятельной работы: доклады; индивидуальные и групповые задания; кейсы; коллоквиум; тесты. Самостоятельная работа включает: подготовку к устному опросу; ознакомление с литературой по дисциплине; составление терминологического словаря; подготовку к выступлениям, докладам, сообщениями по тематике, рекомендованной преподавателем; подготовку к деловым играм; обзор научных статей и их аннотация.

Запись лекции – форма активной самостоятельной работы студентов, требующая умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки, формулы, схемы, таблицы. Лекции в основном нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой. Предполагается, что студенты приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Проектирование процессами предоставления услуг как наука использует свою терминологию, категориальный, графический и экономико-математический аппараты, которыми студент должен научиться пользоваться и применять по ходу записи лекции.

Культура записи лекции – один из важнейших факторов успешного и творческого овладения знаниями по современной сервисологии, а также анализу экономических проблем общества. Последующая работа над текстом лекции воскрешает в памяти ее содержание. В конце лекции преподаватель дает возможность студентам задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу.

Семинарское занятие по дисциплине «*Проектирование процессами предоставления услуг*» – 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 системного анализа, и уметь их применить для аргументированной и доказательной оценки различных общественных и экономических процессов и явлений, происходящих в современном мире. Участие в семинаре позволяет студенту соединить полученные теоретические знания с решением конкретных практических задач по моделированию процессов на различных уровнях экономики, давать оценку экономическим явлениям, происходящим в стране и мире.

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. При изучении каждой темы особое внимание следует уделять как количественным, так и качественным приемам, используемым при решении задач. Для выполнения письменных домашних заданий студентам необходимо внимательно прочитать соответствующий раздел учебника и проработать аналогичные задания, рассматриваемые преподавателем на семинарских занятиях. Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными, информацией об экономических и общественных событиях в экономике в целом и в отрасли.

Основной формой итогового контроля и оценки знаний обучающихся по учебной дисциплине *«Проектирование процессами предоставления услуг»* является экзамен (5 семестр). На экзамене обучающиеся должны продемонстрировать не только теоретические знания проектирования процессами предоставления услуг, но и практические навыки, поэтому на итоговом контроле помимо теоретических вопросов студенту предлагается выполнить практическое задание. Постоянная активность на занятиях, готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы курса – залог успешной работы и положительной оценки.

Целью самостоятельной работы - формирование способностей к инициативному познанию через критический анализ информации, поиск новых решений, аргументацию и отстаивание своих предложений, подготовку выступлений и ведение дискуссий.

5 Структура самостоятельной работы

Заочная форма обучения

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудоемкость, ч
Тема 1 Основы процесса проектирования	доклады	- Сервисная услуга как объект проектирования. - Технология социально-проектного обеспечения сервисной деятельности. - Проектирование сервисной инфраструктуры.	8
	Контрольные вопросы	1. Этапы проектного процесса. 2. Проектирование как творческий процесс. 3. Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятий в сфере сервиса. 4. Управление процессом проектирования. 5. Функции предприятий сервиса и их служб.	8
	задание	Задание № № 1 - 5	8
	тест	Решение теста №1 по теме 1	9
Тема 2 Проектирование услуг. Типы процессов.	задание	Задания 1 -4	8
	Контрольные вопросы	1. Проектирование изделий и услуг: сходства и различия. 2. Комплексный подход к проектированию. «Новизна» услуг. 3. Этапы, принципы и процесс разработки услуг. 4. Методы проектирования процесса оказания услуг. 5. Оптимальное проектирование процессов оказания услуг. 6. Производственный процесс и его структура. 7. Принципы рациональной организации производственного процесса. 8. Типы процессов и типы производства. 9. Технико-экономическая характеристика типов производства.	8
	задание	Задание № № 5 - 9.	8
	тест	Решение тестов № 2 по теме 2	9
Тема 3 Организация основного производства на предприятиях	Контрольные вопросы	1. Виды производственных процессов. 2. Организация производственных процессов в пространстве и во времени. 3. 3. Характеристика типов организации производства. 4. Методы организации производства.	8

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудоемкость, ч
сферы сервиса		5. Принципы рационализации процессов.	
	кейс	Кейс № 1. «История успеха»	8
	Задание	Задание № № 1- 5	8
	тест	Решение тестов № 3 по теме 3	9
Тема 4 Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	доклады	1. Проектирование процесса оказания услуг в гостиничном обслуживании. 2. Проектирование процесса оказания услуг в организации спортивных мероприятий. 3. Проектирование процесса оказания услуг в сфере общественного питания.	7
	Контрольные вопросы	1. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. 2. Организация ремонтного хозяйства. 3. Организация инструментального и энергетического хозяйства. 4. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. 5. Организация транспортного хозяйства.	7
	кейс	Кейс № 2. «Система карьерных рекомендаций»	7
	задание	Задание № № 1-5	7
	тест	Решение тестов №№ 4 по теме 4	5
Тема 5 Планирование объема производства и реализации услуг	доклады	Управление проектами в условиях современного менеджмента	8
	Контрольные вопросы	1. Ритм производства и производственный цикл. 2. Норма времени на операцию. 3. Операционный цикл. 4. Технологический цикл. 5. Производственный цикл.	8
	задание	Задание № № 1-5	8
	тест	Решение тестов № 5 по теме 5	9
Тема 6 Планирование издержек предприятия сферы	Контрольные вопросы	1. Классификация издержек на выполнение услуг. 2. Состав затрат, включенных в плановую стоимость продукции, работ, услуг.	8

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудо-емкость , ч
сервиса		3. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. 4. Смета затрат на производство.	
	кейс	Кейс № 3 «Формирование ценностного предложения «Сделай себя уникальным»»	8
	задание	Задание № 1 - 4	8
	тест	Решение тестов № 6 по теме 6	9
Тема 7 Проектирование процессов оказания услуг по маркетинговым и технико-экономическим критериям	Контрольные вопросы	1. Проектирование процессов оказания услуг по маркетинговым критериям. 2. Проектирование процессов оказания услуг по технико-экономическим критериям. 3. Управление спросом и предложением в сфере сервиса. 4. Обеспечение высокого качества услуг при проектировании их процессов.	8
	кейс	Кейс-задача № 2 «Построение модели деятельности сервисного предприятия»	8
	задание	Задание № 1 - 4	8
	тест	Решение тестов № 7 по теме 7	9
Тема 8 Порядок согласования проектной документации и сертификация процессов оказания услуг	доклады	- Интернет и проектирование процесса оказания сервисной услуги. - Разработка бизнес-плана социального проекта.	8
	Контрольные вопросы	1. Порядок согласования проектной документации; 2. Общие принципы согласования разделов проектной документации; 3. Установленный порядок определения заинтересованных организаций и получения согласований. 4. Методика сертификации услуг.	8
	задание	Задание № 1 - 4	8
	тест	Решение тестов № 8 по теме 8	8,7
<i>Итого</i>			263,7

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение самостоятельной работы

6.1 Основная литература:

- 1) Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др.; ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ». - Ставрополь : СЕКВОЙЯ, 2017. - 138 с.: ил. - Библиогр.: с. 119120.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037>.
- 2) Моделирование бизнес-процессов: учебное пособие / А.Н. Байдаков, О.С. Звягинцева, А.В. Назаренко и др.; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра менеджмента. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. - 179 с.: ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484916>.

6.2 Дополнительная литература:

- 1) Васина, С.М. Технологии услуг питания: конспект лекций / С.М. Васина, К.В. Смотрина; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 74 с.: ил. - Библиогр.: с. 58-59. - ISBN 978-5-8158-1786-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477323>.
- 2) Бабич, В.Н. Инновационная модель бизнес-процесса: учебное пособие / В.Н. Бабич, А.Г. Кремлёв ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина. - Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2014. - 185 с.: табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7996-1220-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275629>.
- 3) Руководство по улучшению бизнес-процессов / ред. М. Оверченко ; пер. Е. Милицкая. - Москва: Альпина Паблишер, 2016. - 130 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9614-5341-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=288784>.
- 4) Тельнов, Ю.Ф. Инжиниринг предприятия и управление бизнес-процессами. Методология и технология: учебное пособие / Ю.Ф. Тельнов, И.Г. Фёдоров. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 207 с.: ил. - (Серия «Magister»). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02622-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447146>.

Ресурсы сети «Интернет»:

Сетевое издание «Центр раскрытия корпоративной информации».
<http://www.e-disclosure.ru>

Автоматизация и оптимизация бизнеспроцессов; <https://www.bitrix24.ru>

Туризм и гостиничное хозяйство <http://www.oturbiznese.ru/>

Бизнес-форум; <http://www.biznet.ru/>

Рекомендации по бизнес-проектированию <http://www.bmbox.ru/>